



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL IESS  
BABAHOYO**

**AUTORA:**

**SUENANY MABELL JUNCO JIMÉNEZ**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**ECON. LAURA ZAMBRANO CHUMO, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador  
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Suenany Mabell Junco Jiménez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Econ. Laura Zambrano Chumo, Mgs.**

**REVISORA**

---

**Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 26 días del mes de noviembre del año 2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Suenany Mabell Junco Jiménez**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de noviembre del año 2020**

**LA AUTORA**

---

**Suenany Mabell Junco Jiménez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Suenany Mabell Junco Jiménez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 26 días del mes de noviembre del año 2020**

**LA AUTORA:**

---

**Suenany Mabell Junco Jiménez**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**Informe de Urkund**

← → ↻ [secure.orkund.com/old/view/82724779-125171-845330#DcUxCoAwDAXQu3T+SH75KOpVxEGKSge7dBTrvm95T7pHWlaCqBnKFSghMEE9q+IDWm0q7ez1b3Xly...](https://secure.orkund.com/old/view/82724779-125171-845330#DcUxCoAwDAXQu3T+SH75KOpVxEGKSge7dBTrvm95T7pHWlaCqBnKFSghMEE9q+IDWm0q7ez1b3Xly...) ☆

**ORKUND**

Documento: [Tesis Suenany Urkund.docx \(D06351473\)](#)

Presentado: 2020-11-23 09:59 (-05:00)

Presentado por: suenany1893@gmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: PROYECTO DE TESIS SUENANY MABELL JUNCO JIMENEZ [Mostrar el mensaje completo](#)

2% de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Tesis Zoila Urkund.docx</a>
	<a href="#">Tesis Nadia Sigcha.docx</a>
	<a href="#">Tesis Freddy Dueñas.docx</a>
	<a href="#">Tesis Nancy Rodríguez Urkund.docx</a> <input checked="" type="checkbox"/>
	<a href="#">TESIS CAROLINA CAJAS URKUND.docx</a> <input checked="" type="checkbox"/>
	<a href="#">Tesis Lcda. Jenny Guilca. Maestria en gerencia de servicios de la Salud...docx</a> <input checked="" type="checkbox"/>

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

51% #1 Activo  Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / Tesis Lcda. Jenny Guilca... 51%

desarrollo del marco legal. En el tercer capítulo se aborda la metodología de la investigación, en la cual se detalló los siguientes aspectos como el enfoque de la investigación, el alcance, los métodos, la operacionalización de las variables,

la revisión de la población, el cálculo de la muestra, las herramientas de recolección de datos, terminando con la presentación de los resultados. En el cuarto capítulo denominado propuesta, se estructuró las estrategias encaminadas a solucionar los problemas planteados en la investigación, en este caso específico que fueron las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Antecedentes A través de la historia se ha venido estudiando la forma cómo medir el desempeño laboral, la misma que se originó en el siglo XIX cuando los militares buscaban reconocer las capacidades organizativas, así como conocer la eficacia que tenían en las batallas, a finales de este siglo se propuso valorar el desempeño mediante la asignación de puestos, con lo cual se podía establecer estándares de rendimiento que podían aplicarse a cualquier trabajador que estuviera en el mismo puesto. Además, en el periodo de los años 1920-1930 surge en Estados Unidos (EEUU) la evaluación del desempeño, donde las empresas se empezaron a preocuparse por tener un procedimiento que les facilite justificar la política retributiva, con lo cual pudieran relacionar las aportaciones de los empleados y la responsabilidad del puesto con el éxito de la organización. Por ese motivo los empleadores empezaron a buscar indicadores que les ayudarán a evaluar los factores de desempeño y de esta forma poder brindar posibles ascensos y en caso de no tener las capacidades requeridas se tomará como acción el despido CITATION Pub08 | 12298 | (Publicaciones Vértice S.L, 2008). Las relaciones interpersonales tienen su origen en los años 90 cuando el psicólogo Hugo Münsterberg desarrolló su teoría centrada en el hombre, dando paso a la psicología industrial, luego aparece Max Weber con su teoría burocrática que se une con George Mayo para desarrollar la teoría de las relaciones humanas de la administración, con lo cual se dio la importancia necesaria a la atención al ser humano si se busca tener una administración eficaz mediante dos aspectos

desarrollo del marco legal. En el capítulo tres se abordó la metodología de la investigación, en la cual, se detalló el enfoque de la investigación; así como también el alcance y métodos, para posteriormente pasar a presentar la operacionalización de las variables,

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

## **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a Dios por haberme dado la sabiduría y fuerzas necesarias para terminar esta etapa profesional en mi vida, me ha permitido culminar este proyecto investigativo con éxito.

Mis padres Gonzalo Junco y Sany Jiménez por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar en mí y en mis expectativas, siempre guiar mis pasos hacia el camino de la superación.

Mis docentes de la MGSS por sus sabias enseñanzas.

**Suenany Mabell Junco Jiménez**

## **Dedicatoria**

A mi querido hermano Ignacio José Junco Jiménez, para que sea motivo de inspiración a seguir preparándose en su vida profesional.

**Suenany Mabell Junco Jiménez**

## Índice General

Introducción .....	1
Antecedentes .....	3
Planteamiento del Problema.....	4
Formulación del Problema .....	6
Justificación.....	6
Preguntas de Investigación.....	8
Objetivos .....	8
Objetivo general .....	8
Objetivos específicos .....	8
Hipótesis.....	9
Capítulo I.....	10
Marco Teórico.....	10
Relaciones Interpersonales.....	10
Teoría de las relaciones interpersonales.....	12
Dimensiones de las relaciones interpersonales .....	13
Desempeño Laboral .....	16
Factores influyentes .....	17
Evaluación del desempeño.....	18
Métodos de evaluación.....	21
Dimensiones del desempeño laboral.....	22
Marco Conceptual .....	23
Capítulo II .....	27
Marco Referencial.....	27
Situación Actual.....	33
Misión .....	34
Visión.....	34
Valores .....	34
Servicios del Hospital IESS Babahoyo .....	34
Ubicación .....	35
Marco Legal .....	36
Capítulo III.....	39
Marco Metodológico.....	39



Enfoque Investigativo .....	39
Alcance Investigativo .....	40
Método .....	40
Procesamiento de Datos .....	40
Operacionalización de las Variables .....	42
Técnica .....	42
Población y Muestra.....	43
Resultados .....	44
Variable relaciones interpersonales.....	44
Análisis General de Resultados.....	65
Capítulo IV.....	70
Propuesta.....	70
Objetivos .....	70
General .....	70
Específicos .....	70
Justificación.....	70
Descripción de Actividades.....	71
Convivencia.....	72
Celebración de fechas especiales .....	75
Integración.....	77
Eventos internos .....	79
Materiales, Recursos Humanos y Financieros .....	80
Materiales.....	80
Recursos humanos.....	81
Recursos financieros .....	82
Calendario .....	82
Conclusiones .....	84
Recomendaciones.....	87
Referencias.....	88
Apéndices.....	96
Apéndice A. Cuestionario de las Relaciones Interpersonales .....	96
Apéndice B. Cuestionario de Desempeño Laboral .....	98
Apéndice C. Lista de Acertijos .....	100

**Índice de Tablas**

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	42
Tabla 2. Promedio relaciones interpersonales.....	66
Tabla 3. Promedio desempeño laboral .....	66
Tabla 4. Correlaciones entre dimensiones de relaciones interpersonales con variable desempeño.....	68
Tabla 5 <i>Correlación entre dimensiones</i> .....	69
Tabla 6. Actividades en la convivencia.....	73
Tabla 7 <i>Actividades para celebrar</i> .....	75
Tabla 8. Materiales para la propuesta .....	81
Tabla 9. Recursos humanos.....	81
Tabla 10. Recursos financieros .....	82
Tabla 11. Calendario de actividades .....	83

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del hospital.....	36
<i>Figura 2.</i> Resolución de problemas .....	44
<i>Figura 3.</i> Comunicación .....	45
<i>Figura 4.</i> Comprensión .....	45
<i>Figura 5.</i> Interés en el tema .....	46
<i>Figura 6.</i> Reconfortado.....	46
<i>Figura 7.</i> Guardan silencio .....	47
<i>Figura 8.</i> Respeto.....	48
<i>Figura 9.</i> Comprensión ante problemas.....	48
<i>Figura 10.</i> Comprensión del comportamiento .....	49
<i>Figura 11.</i> Ayuda ante errores .....	49
<i>Figura 12.</i> Interés de ayuda .....	50
<i>Figura 13.</i> Críticas negativas .....	51
<i>Figura 14.</i> Saludo amable.....	51
<i>Figura 15.</i> Agradecimiento.....	52
<i>Figura 16.</i> Solicitud de colegas .....	52
<i>Figura 17.</i> Sencillez.....	53
<i>Figura 18.</i> Felicitaciones .....	54
<i>Figura 19.</i> Ayuda voluntaria.....	54
<i>Figura 20.</i> Capacidad y habilidad.....	55
<i>Figura 21.</i> Compromiso para cumplir .....	56
<i>Figura 22.</i> Capacitación y planificación.....	56
<i>Figura 23.</i> Elaboración de informes .....	57
<i>Figura 24.</i> Actuación laboral .....	58
<i>Figura 25.</i> Trabajo bajo presión.....	58
<i>Figura 26.</i> Plazos en tareas .....	59
<i>Figura 27.</i> Resolución de problemas .....	59
<i>Figura 28.</i> Presentación de trabajos.....	60
<i>Figura 29.</i> Uso de medios y materiales .....	61
<i>Figura 30.</i> Uso de información.....	61
<i>Figura 31.</i> Capacidad de creación .....	62
<i>Figura 32.</i> Trabajo en equipo.....	62

<i>Figura 33. Convivencia</i> .....	63
<i>Figura 34. Cumplimiento de normas</i> .....	64
<i>Figura 35. Aprendizaje colaborativo y cooperativo</i> .....	64
<i>Figura 36. Diagrama de dispersión de variables</i> .....	68
<i>Figura 37. Invitación para personal de enfermería</i> .....	74
<i>Figura 38. Invitación a participar en día de la madre</i> .....	76
<i>Figura 39. Invitación a participar en día del padre</i> .....	76
<i>Figura 40. Invitación a celebración de cumpleaños</i> .....	78
<i>Figura 41. Tarjeta de felicitación</i> .....	78
<i>Figura 42. Notificación de evento interno</i> .....	80

## Resumen

Las relaciones interpersonales se basan en la confianza, respeto, empatía y cordialidad. El desempeño laboral es el nivel de cumplimiento de los trabajadores. En el campo de la salud es necesario un trabajo mancomunado donde se necesitan habilidades para un mejor trabajo en equipo y atención al usuario. El objetivo general de esta investigación fue establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo para determinar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales del personal de enfermería. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, de método deductivo. El instrumento de relaciones interpersonales constó de 18 ítems con las dimensiones de comunicación, actitudes y trato, mientras que la variable desempeño laboral constó de 16 ítems con las dimensiones de aspectos ligados a la gestión, aspectos ligados a la productividad y aspectos ligados a la persona. Se evidenciaron deficiencias en la dimensión de comunicación y de aspectos ligados a la persona. Se comprobó la relación positiva y significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.856. Se desarrollaron actividades de convivencia y eventos internas para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de enfermería.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, desempeño laboral, salud, hospital, gestión de talento humano.

### **Abstract**

Interpersonal relationships are based on trust, respect, empathy and cordiality. Job performance is the level of compliance of workers. In the health field, joint work is necessary where skills are needed for better teamwork and customer service. The general objective of this research was to establish the influence that interpersonal relationships have on the work performance of the nursing professional at the IESS Babahoyo General Hospital to determine strategies that improve the interpersonal relationships of the nursing staff. The methodology was based on a quantitative approach, descriptive and correlational scope, of deductive method. The interpersonal relations instrument consisted of 18 items with the dimensions of communication, attitudes and treatment, while the variable work performance consisted of 16 items with the dimensions of aspects related to management, aspects related to productivity and aspects related to the person. There were deficiencies in the communication dimension and aspects related to the person. The positive and significant relationship between both variables was verified with a correlation coefficient of 0.856. Coexistence activities and internal events were developed to strengthen the interpersonal relationships of the nursing staff.

**Key words:** Interpersonal relations, work performance, health, hospital, human talent management.

## **Introducción**

El talento humano es un recurso muy importante para las instituciones, por ese motivo el personal en el ámbito de la salud ha sido bien valorado debido al impacto que causa en la calidad del servicio que ofrecen las casas sanitarias. No obstante, existe una preocupación de estas instituciones por llevar una gestión de talento humano adecuada; sin embargo, esta gestión se ha convertido en un desafío, esto se debe a distintas razones entre ellas la escasez mundial de profesionales sanitarios que está relacionada con el incremento de la demanda de los servicios de salud. Esta escasez se da por la ineficiente distribución del talento humano y por la formación de profesionales con competencias inadecuadas para poder satisfacer las necesidades actuales de salud (Universidad Santiago de Chile, 2017).

En el presente trabajo de investigación que está enfocado en el ámbito de salud, se hará una revisión de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Para esto se inicia con la conceptualización de las relaciones interpersonales, las cuales se las considera como un aspecto que logra influir en la falta de bienestar de los pacientes, ya que estas permiten crear un ambiente laboral adecuado, lo que favorece a brindar un cuidado mejor a los enfermos. A través de la comunicación se logra dar solución en grupo a los diversos problemas que se suelen presentar en el sector de la salud, por lo que se obtiene además el apoyo constante de sus compañeros y jefes, lo que ayuda a reducir el nivel de estrés laboral (Hernández & Hinojos, 2019).

En cambio, el desempeño laboral se refiere al comportamiento que llegan a tomar los trabajadores al momento de buscar alcanzar los objetivos de la empresa; no obstante, se considera que los factores que influyen en el desempeño de un

empleado son la motivación, el reconocimiento del trabajo, el ambiente de trabajo, el desarrollo y formación profesional, la participación del trabajador, además del establecimiento de objetivos (Toala et al., 2017).

Con base en la información antes mencionada se procedió a plantear el objetivo general de la investigación que fue establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Babahoyo. A continuación, se da paso a los capítulos que conforman la investigación.

En el primer capítulo denominado marco teórico se realiza la revisión de las teorías y definiciones concernientes a las variables de la investigación que fueron las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, así como los métodos para evaluarlos, sus dimensiones y los factores involucrados en las mismas, para poder pasar al marco conceptual donde se encuentran todos los conceptos necesarios que ayuden a comprender mejor el tema de estudio.

En el segundo capítulo conocido como marco referencial se plantean todos los trabajos previos que se han realizado en los últimos años acerca de ambas variables de estudio que permitan tener un mejor panorama sobre la problemática planteada; adicional, se mostró la situación actual del hospital objeto de estudio y se finalizó con el desarrollo del marco legal.

En el tercer capítulo se aborda la metodología de la investigación, en la cual se detalló los siguientes aspectos como el enfoque de la investigación, el alcance, los métodos, la operacionalización de las variables, la revisión de la población, el cálculo de la muestra, las herramientas de recolección de datos, terminando con la presentación de los resultados.



En el cuarto capítulo denominado propuesta, se estructuró las estrategias encaminadas a solucionar los problemas planteados en la investigación, en este caso específico que fueron las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

### **Antecedentes**

A través de la historia se ha venido estudiando la forma cómo medir el desempeño laboral, la misma que se originó en el siglo XIX cuando los militares buscaban reconocer las capacidades organizativas, así como conocer la eficacia que tenían en las batallas, a finales de este siglo se propuso valorar el desempeño mediante la asignación de puestos, con lo cual se podía establecer estándares de rendimiento que podían aplicarse a cualquier trabajador que estuviera en el mismo puesto. Además, en el periodo de los años 1920-1930 surge en Estados Unidos (EEUU) la evaluación del desempeño, donde las empresas se empiezan a preocuparse por tener un procedimiento que les facilite justificar la política retributiva, con lo cual pudieran relacionar las aportaciones de los empleados y la responsabilidad del puesto con el éxito de la organización. Por ese motivo los empleadores empezaron a buscar indicadores que les ayudarán a evaluar los factores de desempeño y de esta forma poder brindar posibles ascensos y en caso de no tener las capacidades requeridas se tomará como acción el despido (Publicaciones Vértice S.L, 2008).

Las relaciones interpersonales tienen su origen en los años 90 cuando el psicólogo Hugo Münsterberg desarrollo su teoría centrada en el hombre, dando paso a la psicología industrial, luego aparece Max Weber con su teoría burocrática que se une con George Mayo para desarrollar la teoría de las relaciones humanas de la administración, con lo cual se dio la importancia necesaria a la atención al ser humano si se busca tener una administración eficaz mediante dos aspectos

básicos que fueron analizar el trabajo y cómo se adapta el trabajador al mismo, además de la adaptación del trabajo al colaborador (López, 1998).

El Hospital General IESS Babahoyo cuenta con una infraestructura moderna construida sobre el terreno donado por el Gobierno Municipal de Babahoyo, este hospital fue inaugurado en enero del 2013 posee una extensión de 13 000 m<sup>2</sup> que brinda atención a alrededor de 153 000 afiliados, dispone de 120 camas, cuatro plantas de hospitalización y 17 especialidades médicas (El Oficial, 2013).

### **Planteamiento del Problema**

El ser humano por naturaleza es sociable, lo cual implica que a lo largo de su vida mantenga muchas relaciones interpersonales donde se involucre mínimo a dos personas adultas, para que se de esta relación interviene como determinante la atracción, lo que hace que algunas relaciones se vuelvan más cercanas que otras, lo cual permite que ingrese al espacio íntimo de la persona, provocando que esta experimente a dicha persona como parte de sí misma (Marín & Martínez, 2012).

En las empresas y en la vida social se forman las relaciones entre personas, siendo el trabajo el lugar donde los individuos pasan la mayor parte de su tiempo convirtiéndose en su hogar; además sus jefes y compañeros se convierten como una parte de su familia, es por ese motivo que las relaciones que se dan en este entorno llegan a influir en el comportamiento de cada uno de los miembros de esta organización y a su vez en la satisfacción de los mismos. En el sector de la salud estas relaciones son esenciales; puesto que, si estas son negativas, entre profesionales se suelen cometer errores, provocando que la calidad del servicio sanitario se reduzca considerablemente, lo que conlleva a que los pacientes muestren insatisfacción del servicio.

De acuerdo al estudio realizado por Quintana y Tarqui (2020) se pudo

observar que las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo traen consigo diversos problemas al momento de cumplir las funciones y actividades en su puesto de trabajo, entre las principales deficiencias con mayor presencia en el ámbito enfermero se encuentran la poca organización entre profesionales, las cuales suelen darse por repetición de trabajo o ausencia del mismo; la falta de comunicación, rotación del personal, falta de capacitaciones, presión laboral, falta de personal en el área, entre otros, los cuales conllevan a que el personal pierda el interés a desarrollar su trabajo de manera eficiente, puesto que muchos consideran que se esfuerzan más que sus compañeros, provocando que esto disminuya el desempeño de cada uno de ellos.

Por otra parte, Gallegos (2017) mencionó que el desempeño laboral dependerá mucho del entorno en que se desenvuelva una persona, en donde establece que si la persona se encuentra sometida a una carga laboral muy fuerte este disminuirá su rendimiento debido a que su concentración es leve, así como también intervienen los problemas causados ya sea por los pacientes que atienden o los profesionales con los que trabaja en su jornada, en donde en muchas ocasiones el trabajo en equipo no se desarrolla de manera adecuada retrasando los procesos o causando confusiones o errores en los mismos a causa de una escasa comunicación o por una mala relación interpersonal, con personal del mismo nivel, área o con sus superiores.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, en el Hospital General IESS Babahoyo se desea identificar posibles problemas por parte del personal que labora en dicha entidad, entre ellos la ausencia de trabajo en equipo, la falta de una comunicación adecuada y deficiente relación entre profesionales de distintas áreas; esto puede ocasionar la descoordinación entre médicos sobre los

medicamentos, tratamientos o evaluaciones adicionales, lo cual, acarrea que la atención se efectúe de manera lenta repercutiendo en la calidad del servicio que se brinda a los pacientes y por ende en el bienestar del usuario y en su satisfacción.

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo?

### **Justificación**

Las relaciones interpersonales son de gran importancia debido a que permiten la participación social y el sentido de permanencia, además de poder disfrutar de experiencias positivas con otras personas y de hacer actividades agradables. Resulta indispensable que los individuos se interrelacionen, ya que esto permite desarrollar la autoestima e identidad propia del ser humano (Navas & Guerrero, 2016).

Como se ha mencionado, las interrelaciones son de gran importancia para las personas, en especial cuando estas se dan en el ámbito de salud, ya que permite que se pueda dar un mejor servicio al paciente cuando hay una buena relación entre los trabajadores; en cambio, cuando esta relación es deficiente llegan a afectar la armonía del trabajo provocando que la gerencia, el personal y el departamento se encuentren en un ambiente tenso, dejando como resultado una atención inadecuada para los pacientes, los mismos que llegan a sentirse insatisfechos por la atención y ocasionan una mala imagen para la institución de salud.

Otro aspecto importante es el desempeño laboral, que son las acciones que toma una persona al momento de desenvolverse en su lugar de trabajo, por lo cual es necesario evaluar a los colaboradores a fin de poder conocer su rendimiento, es

por ese motivo que es importante evaluar el desempeño laboral de los trabajadores a fin de poder establecer los errores que están cometiendo o los aspectos que están pasando por alto, los cuales impidan que tengan un mejor desempeño, por lo cual es necesario retroalimentarlos y diseñar acciones estratégicas que permitan una mejora continua (Rivero, Evaluación del desempeño: tendencias actuales, 2019).

La puesta en marcha de la presente investigación permitirá ayudar a mejorar las falencias que pueda tener el hospital en cuanto a las relaciones interpersonales entre los colaboradores, por lo que una vez abordados dichos problemas, se podrá automatizar y mejorar el desempeño del personal enfermero, permitiendo a su vez brindar un servicio y atención de calidad a los pacientes que acuden al hospital objeto de estudio. A su vez el hospital se beneficiará ya que el personal con el que contará será eficiente, reduciendo los retrasos en los procesos y errores en los mismos, aumentando de esta manera el rendimiento de la institución.

La investigación se sustenta bajo el eje uno del Plan Nacional de Desarrollo en su política 1.7 que indica que el Estado garantizará el derecho a acceder a un trabajo digno con sus respectivos beneficios sociales como es la seguridad social (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017). A su vez, se articula con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud “Sistemas de evaluación del desempeño”; esto se da porque se evalúa el desempeño laboral del personal, lo cual incluso puede automatizarse posteriormente para la mejor toma de decisiones. Además, en este estudio se abordan referentes teóricos sobre el desempeño laboral; lo cual, enmarca la investigación en un plano científico que posteriormente será aplicado en el contexto del hospital.

## **Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son las bases teóricas que sustentan la investigación con respecto a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral?

¿Cuáles son los trabajos previos que se han realizado sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral tanto a nivel nacional como internacional, así como la situación actual del Hospital General IESS Babahoyo?

¿Cuál es la metodología necesaria que permitirá conocer si influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo?

¿Cuáles son las estrategias necesarias que permitirán mejorar las relaciones interpersonales que conlleven a incrementar el desempeño laboral?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo para determinar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales del personal de enfermería.

### **Objetivos específicos**

Revisar las bases teóricas que sustentan la investigación con respecto a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.

Analizar los trabajos previos que se han realizado sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral tanto a nivel nacional como internacional, así como la situación actual del Hospital General IESS Babahoyo.

Establecer la metodología necesaria que permita conocer si influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería

del Hospital General IESS Babahoyo.

Determinar estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales que conlleven a un mejor desempeño laboral.

### **Hipótesis**

Las relaciones interpersonales influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo.

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

En el presente capítulo se muestran las diversas teorías y definiciones que se les ha dado a las variables relaciones interpersonales y el desempeño laboral, además de establecer los factores influyentes del desempeño y la evaluación del mismo, adicional se realizó el marco conceptual que brinda los conceptos más importantes que permiten entender mejor la investigación.

#### **Relaciones Interpersonales**

Hernández y Hinojos (2019) indicaron que las relaciones interpersonales se tratan de la interacción que existe entre individuos basándose en la confianza entre ambas personas, mediante la cordialidad, respeto y empatía. Además, las relaciones interpersonales comprenden algo más que una interacción entre dos personas, ya que es aquí donde se manifiestan emociones y sentimientos, así como existe una preocupación por el otro; por lo cual se vuelve una conexión fuerte entre ambas partes, con lo que esperan tener beneficios. En el ámbito laboral estas relaciones se fijan entre los trabajadores de una empresa, las mismas que se dan involucrando características como trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, para de esta forma lograr conseguir los objetivos de la empresa de manera grupal.

Para Cordero, García, Romero, Flores y Trejo (2019) la relación se refiere a la comunicación de carácter terapéutico y lingüístico, además que el proceso interpersonal está compuesto de tres fases la terminación, el trabajo y la orientación. Existen dos tipos de relaciones interpersonales que son la relación interpersonal negativa y la positiva, la negativa se trata de la relación donde existen conflictos de comunicación debido a la diferencia de intereses por parte de los trabajadores lo que conllevan a la división del equipo de trabajo; en cambio,



las relaciones positivas es cuando una persona se encuentra en un ambiente donde fluye la cordialidad, el aprecio, dando paso a que los individuos puedan solucionar todos los problemas que se le presenten.

Las relaciones interpersonales son un aspecto fundamental para el ejercicio de la enfermería, ya que al momento de desempeñar su trabajo deben estar la mayor parte del tiempo interactuando con sus colegas, pacientes, familiares y compañeros, es por ese motivo que al momento de interactuar logran mostrar en su comportamiento sus fortalezas, cualidades y debilidades. Para lograr tener una relación interpersonal exitosa en el ámbito laboral se necesita ciertas características que varían dependiendo de su manera de realizar las tareas y de las exigencias que se le den al rol, por lo que si no logra entender bien las exigencias de sus funciones laborales va a tener experiencias emocionales que deben ser reguladas para no tener que perder su empleo; sin embargo, si espera tener una conducta apropiada pondrá de su parte para mostrar emociones y comportamientos adecuados. Las características personales que se obtienen de una relación interpersonal son la apertura a la experiencia del otro, la eficiencia intelectual, la capacidad de comunicación verbal y no verbal, la estabilidad emocional, la calidez, el respeto, la confianza, el interés genuino, la capacidad de escuchar activamente, el juicio ético y la madurez social (Fernández, 2015).

Las relaciones humanas están organizadas de acuerdo a la libertad, riqueza, poder e igualdad, las mismas que se relacionan con dicho concepto; la mayoría de las pautas y leyes del comportamiento dan forma a las acciones en relación al espacio sea este intergrupales o interpersonales, ya que dependiendo de la distancia que se encuentre el interlocutor las personas pueden sentirse rechazadas, amenazadas o bien recibidas. La gestión del espacio personal conocido como

proxémica permite entender las relaciones que se dan con confianza mutua y las que no, en donde se logran comprender por qué ciertas personas adoptan comportamientos invasivos, protectores o defensivos, así como entender la razón de que ciertas personas parecen sumisas y otras prepotentes (Baró, 2015).

Además, se debe considerar el comportamiento respecto al espacio que se considera propio, por lo que se pueden distinguir tres tipos de intrusión que son la contaminación, la violación y la invasión. La contaminación se refiere a los rastros que dejan las personas en un espacio ajeno una vez que lo ocuparon de forma temporal. La violación en cambio es el uso del espacio ajeno sin consentimiento, mientras que la invasión que es el intento de quedarse con el espacio (Baró, 2015).

### **Teoría de las relaciones interpersonales**

La teoría del campo que desarrolló Kurt Lewin sobre relaciones interpersonales, se trata de un conjunto de líneas de rechazo y atracción, ya que las personas suelen ser influenciadas por el todo, haciendo que el campo psicológico determine la conducta individual mediante una serie de fuerzas. Esta teoría se refiere en sí que las personas tienen una personalidad que está compuesta por regiones, las mismas que se dan cuando el individuo es un niño, y que con el tiempo se multiplicará mediante un proceso de diferenciación hasta llegar a ser adulto. Otra de las teorías de Lewin fue la de la conducta y la personalidad, las mismas que dieron paso a su modelo dinámico de grupos, este se trata de que la conducta del trabajador proviene de la persona y del ambiente en el que se encuentra (Muñoz, 2008).

La teoría del apego que fue creada por Bowlby en el año 1962 se refiere a que los seres humanos poseen un sistema motivacional-conductual que se crea en la

infancia al momento de querer protegerlos durante su desarrollo, el mismo que se desarrolla mediante las relaciones con las personas que lo cuidan. Estas relaciones de apego juegan un papel crucial, ya que brindan las emociones seguras a la persona, con lo cual se moldea la confianza interpersonal y los sentimientos de valía. La teoría de la equidad desarrollada por Hatfield y Traupmann en el año 1980 se refiere a la comparación que hacen las personas sobre los beneficios y costes de una relación con otras personas, esto quiere decir que evalúan si los costes son proporcionales a los beneficios con lo cual provocan una satisfacción; en cambio, si existe desequilibrio se torna la relación desagradable y la persona ejecuta ciertas acciones que implica cambiar las inversiones o los beneficios, o en caso contrario suelen dejarla (Moya, 2007).

### **Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Las dimensiones de las relaciones interpersonales son tres, las cuales son la comunicación, las actitudes y el trato.

La comunicación se trata de un término que proviene del latín *communicare* que significa compartir información, los seres humanos se comunican con la finalidad de intercambiar sentimientos, ideas, experiencias, conocimientos, entre otros fines sociales e interpersonales. Es por eso que se puede deducir que existe una estrecha relación entre la comunicación y las relaciones interpersonales, ya que no puede existir una amistad sólida y auténtica sin que haya una comunicación íntima (Torres, 2017).

En cuanto a lo indicado por Ontoria (2018) la comunicación se refiere al efecto y acción de comunicarse, así como el acto de compartir información, ideas, entre otros; en el proceso de comunicación intervienen varios elementos que son el mensaje, el emisor, el canal, el receptor, las barreras, el código y el feedback. El

mensaje se trata de la información que se desea comunicar, el canal es el medio físico que transporta el mensaje entre ambas personas tanto el receptor como emisor, los cuales son percibidos por los sentidos, el emisor es la persona que brinda la información; el código es el conjunto de elementos que se combinan pero que son semánticamente interpretables; el receptor es quien recibe la información; las barreras se tratan de los elementos que dificultan la comunicación y el feedback se refiere a la confirmación de que se ha captado el mensaje mediante el mensaje de vuelta.

La comunicación se puede dar de manera verbal y no verbal, siendo importante la no verbal debido a que esta puede causar modificaciones en el mensaje o darle énfasis, ya que en la conversación de cara a cara la comunicación se suele componer de un 7% lenguaje verbal, el 55% lenguaje corporal y 38% la voz (Ontoria, 2018).

La comunicación adquiere gran importancia en diferentes cuestiones de la vida diaria de las organizaciones como en los conflictos, liderazgo, negociación, entre otros (Sastre, 2013). Para Franco (2017) la comunicación se trata de un acto que es realizado por el ser humano a fin de poder transmitir un mensaje, el cual produzca una reacción que puede ser negativa o positiva, dependiendo la necesidad por la que se originó dicho proceso. El ser humano hace uso del lenguaje para transmitir información, compartir un pensamiento, demostrar una aptitud, divulgar un conocimiento, cubrir una necesidad, poner en común una idea, exteriorizar una emoción, entre otros.

Las actitudes son un elemento importante en las relaciones interpersonales en especial en el ámbito de salud donde se busca aumentar la competencia relacional, para lo cual se debe tener en cuenta un complejo de actitudes que ayuden a

establecer relaciones humanas con el paciente, un conjunto de conocimientos y la capacidad para usarlos (Bermejo, 1998).

Según Suriá (2012) la actitud es la predisposición aprendida para responder de manera desfavorable o favorable a un objeto dado, es decir que la actitud se trata de una conducta social que forma parte de la personalidad de la persona. La conceptualización multidimensional de las actitudes se trata de que dispone de tres componentes que son el comportamental, cognitivo y afectivo; además, las principales funciones son la función instrumental, adaptativa o utilitaria, la función defensiva, la función de conocimiento, y la función valor-autorrealización expresiva. La actitud es la evaluación personal negativa o positiva para realizar una acción. La teoría Motivación y Oportunidad (MODE) se refiere a que las actitudes en la conducta están influenciadas por dos vías que son el procedimiento deliberativo y el espontáneo.

El buen trato se refiere al reconocimiento de otra persona en las relaciones, donde la equivalencia y la reciprocidad deben estar presentes, por lo que el buen trato en las relaciones interpersonales requiere del desarrollo de capacidades como la comunicación asertiva y la empatía, esto quiere decir que se debe tener un modelo asertivo de comunicación donde se reconozca los derechos de las demás personas y exponer los propios. Al desarrollar la asertividad se logra construir relaciones de calidad con el entorno y la autoestima, es por eso que el buen trato refleja el saber escuchar las emociones propias, valorarse y respetarse; ya que al tratarse bien uno mismo permite que tengan relaciones de buen trato con los demás (Arostegui & Martínez, 2018).

El tacto social es uno de los elementos más impactantes de las relaciones interpersonales, el mismo que se lo define como la capacidad de una personalidad

para no lastimar la sensibilidad de las personas con las que se relacionan, por lo que uno de los aspectos más importantes que se dan es el buen trato que se basa en el respeto que merecen las personas (De Vries, 2016).

### **Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se lo define como el grado de cumplimiento de las tareas por parte del trabajador, además existe criterios que se pueden medir al momento de evaluar el desempeño como las cualidades, habilidades, capacidades y necesidades, las cuales interactúan con la naturaleza de la empresa ocasionando comportamientos que logran afectar los resultados, por este motivo se debe evaluar al trabajador mediante criterios como la cooperación, conocimiento del trabajo, cantidad de trabajo, asistencia, responsabilidad, calidad del trabajo, necesidad de supervisión, entre otros (Chiang & San Martín, 2015).

Para Calderón, Huilcapi, Montiel, Mora y Naranjo (2018) el desempeño laboral se lo considera como la actuación y el rendimiento laboral de un trabajador al momento de llevar a cabo sus tareas y funciones de su puesto de trabajo, es aquí donde las personas muestran las competencias que tienen, las mismas que están conformadas por las experiencias, conocimientos, actitudes, características personales, sentimientos, habilidades, valores y motivaciones, las cuales juntas forman una especie de sistema que permite que se alcancen los objetivos planteados. Por esta razón es indispensable conocer su conceptualización, el término de desempeño laboral se basa en lo que realmente realiza el trabajador en su puesto de trabajo, por lo cual debe tener aspectos importantes como la actitud, cualidades personales y el comportamiento de la disciplina, que son necesarias en determinados cargos. Los factores que influyen en el desempeño laboral son la adecuación de trabajo, la formación profesional, la motivación, el reconocimiento

del trabajo y el establecimiento de objetivos.

### **Factores influyentes**

Con el paso de los años se ha venido estudiando todo lo que concierne al desempeño, en este caso en el tema que compete sobre el ámbito laboral, por lo cual para tener un entendimiento sobre el mismo se estudió los factores que logran influir en el desempeño laboral de las personas, lo mismo que son varios y son el establecimiento de objetivos, la formación y desarrollo profesional, el ambiente de trabajo, la participación del trabajador y el reconocimiento del trabajo. El reconocimiento del trabajo se refiere a motivar al empleado con el compromiso que tiene de realizar sus tareas, lo cual permite que el trabajador se sienta valorado por la empresa y tenga mayor predisposición para mejorar las tareas encomendadas (Toala et al., 2017).

El ambiente de trabajo es un aspecto de gran importancia ya que es donde se llevan a cabo las tareas del trabajador, por lo que al sentirse bien este en su entorno laboral permitirá que tenga mejores resultados. El desarrollo y formación profesional es una forma de motivación adecuada, ya que se de esta forma se fomenta el crecimiento profesional del colaborador de tal manera que la experiencia profesional y la autoestima crezcan y ayuden a mejorar el desempeño. El establecimiento de objetivos es una forma de motivar a los empleados debido que se establecen retos y objetos para que puedan ser cumplidos en un determinado tiempo, con lo cual se puede conocer el nivel de satisfacción por cumplir sus tareas. La participación del trabajador se trata de una técnica donde se le permite participar en la planificación y control de las tareas, teniendo la opción de proponer modificaciones o mejoras a fin de que los procesos sean evaluados y potenciados con lo cual se llegue a obtener mejores resultados (Toala et al., 2017).

## **Evaluación del desempeño**

De acuerdo a Gan y Triginé (2010) la evaluación de desempeño se trata de un proceso continuo donde se valora el comportamiento que tiene un trabajador al momento de desempeñarse en su trabajo por medio de sus características personales, la cual se realiza de forma periódica por parte de una persona calificada que conozca el puesto y el trabajador. Esta evaluación se le suele dar varios usos como relacionar la retribución con el desempeño.

La evaluación de desempeño sirve a la empresa para desarrollar y definir políticas de recursos humanos que vayan acorde a las necesidades de la organización; no obstante, la gestión de talento humano al ser un proceso integral debe también evaluar a los trabajadores con respecto a su rendimiento, para esto se debe revisar de forma constante las actividades que realizan los trabajadores, así como las deficiencias y defectos que puedan tener estos. En la vida cotidiana las personas suelen evaluar el desempeño de todo lo que les rodea como las personas, las cosas, entre otros; por tanto, las organizaciones no pueden pasar esto por alto, ya que mediante la evaluación de desempeño pueden conocer de manera general cómo los trabajadores pueden llegar a desempeñarse en un determinado puesto y el potencial que podrán tener en un futuro (Lacalle, Caldas & Reyes, 2012).

Para Rodríguez (2004) el evaluar el desempeño de una persona en un puesto de trabajo se trata de una valoración de la eficacia del trabajador en un determinado tiempo, los métodos para evaluar el desempeño son variados entre ellos se encuentra el método de evaluación del desempeño por objetivos que es uno de los más usados, ya que este centra el proceso en la entrevista, aquí es donde interactúan el colaborador y su superior sobre el grado de cumplimiento



hacia los objetivos planteados de la empresa.

La evaluación del desempeño se lo define como un proceso periódico y sistemático que permite evaluar de manera cualitativa y cuantitativa para conocer el grado de eficacia con la que los trabajadores realizan sus tareas y funciones en su puesto de trabajo. Esto quiere decir que esta evaluación se la realiza como una forma de valorar de manera periódica el rendimiento que tiene los colaboradores de una empresa en su trabajo diario, el cual es realizado por su supervisor (Publicaciones Vértice S.L, 2008).

Las características de la evaluación del desempeño son la retroalimentación que permite explicar lo que se espera de los empleados; la comunicación que ayuda a tener una mejor relación entre los colaboradores y jefes dando una comprensión sobre los objetivos de su carrera; el perfeccionamiento de la gerencia que es donde se identifica las personas idóneas que asuman mayores responsabilidades; la mejora del conocimiento del puesto que permite que los supervisores conozcan el trabajo de sus subordinados; el cumplimiento de la normativa que da validez a las decisiones que toman al momento de contratar y la medición del rendimiento que facilita la evaluación de logros de los colaboradores (Publicaciones Vértice S.L, 2008).

Para Mondy y Noe (2005) el sistema de evaluación tiene como finalidad mejorar el desempeño de los trabajadores y de la empresa, así como facilita la toma de decisiones administrativas; por ese motivo es necesario conocer las características de un sistema de evaluación eficaz, para esto requiere de criterios relacionados con el puesto que se refiere a la evaluación donde se analizan los puestos de trabajo y por último la estandarización; ya que todos los colaboradores deben ser evaluados de la misma manera, con los mismos instrumentos con

respecto las expectativas de desempeño que deben decidir con antelación de la evaluación, los supervisores y gerente.

Para Pérez (2009) los beneficios que brinda la evaluación del desempeño son varios, entre ellos se encuentra el mejorar el desempeño, detecta errores en el diseño del puesto, refuerza la toma de decisiones de ubicación o de ascenso, permite observar si existen problemas personales que afecten al trabajador, ayuda a implementar nuevas políticas de compensación y permite conocer si se requiere volver a capacitar. Es importante recordar que la evaluación de desempeño no debe estar sujeta a un solo juicio por parte del jefe, sino que se requiere indagar más profundo a fin de poder establecer perspectivas con el evaluado. Antes de hacer cambios es importante que el evaluado conozca esto, además del cómo se va hacer y el por qué.

Otro aspecto importante que es necesario considerar al momento de realizar una evaluación del desempeño son los errores que se puedan cometer, por lo cual es necesario conocer los patrones sistemáticos de distorsión que suelen darse al momento de evaluar; estos son el efecto primacía, de halo y recencia, además de la tendencia central, la proyección y la polaridad. La proyección se refiere al interés por proyectar aspectos negativos en el evaluado que rechaza o aspectos positivos con los que se identifica, el efecto primacía se trata del recuerdo que tiene el evaluador sobre desempeños anteriores, la tendencia central es la preferencia que se tiene para calificar con valoraciones medias y muy de repente extremas. En cuanto al efecto recencia, se refiere a la preferencia por recordar mejor los últimos desempeños, sin tomar en consideración el desempeño a lo largo del periodo; la polaridad es cuando tiende a emitir calificaciones extremas y el efecto de halo se trata del hecho de establecer valoraciones globales sobre el

desempeño basándose en una característica (Universidad Santiago de Chile, 2017).

### **Métodos de evaluación**

El método de escala gráfica de calificaciones es una técnica popular y simple que permite evaluar el desempeño, en este método se utiliza una serie de características de manera enumerada y se le da diversos rangos de valores que inician con insuficiente y lo máximo sobresaliente. El encargado de calificar es el supervisor, quien asigna un rango a cada una de las características de los trabajadores para luego sumar todo y obtener un total. Otro método usado es el de distribución forzada, es aquí donde se colocan porcentajes predeterminados en las categorías de desempeño a cada uno de los empleados; esta técnica consiste en establecer intervalos en porcentajes en los cuales se colocan a los empleados que tengan las capacidades que se evalúan, de esta forma se logra una diferenciación entre estos (Pérez, 2009).

En el caso de Martínez (2015) el método de investigación de campo se trata de llevar a cabo una entrevista por parte de una persona profesional en evaluación con el supervisor, con lo cual se logra evaluar el desempeño de los trabajadores mediante el análisis de los hechos para lograr establecer las razones y causas del desempeño, esta técnica empieza con la evaluación de cada trabajador mediante tres opciones que son desempeño menos satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, seguido de un análisis adicional donde se profundiza la evaluación a través de preguntas proporcionadas por el especialista. Una vez obtenido los resultados se logra hacer un plan de acción y el respectivo seguimiento, las ventajas que tiene este método son que es un método completo, se crea una relación buena con el evaluador, la evaluación es objetiva y profunda y permite

que el supervisor tenga un panorama global de los cargos que tiene a su mando, así como de sus aptitudes y habilidades que se requiere.

Para Dessler (2001) el método de clasificación alterna se refiere a una técnica donde se clasifica a los colaboradores en un rango desde el peor hasta el mejor en relación a varias características, este método es fácil ya que resulta conveniente distinguir a los empleados buenos, en vez de clasificarlos por orden. El método de incidente crítico se trata de que el supervisor lleve a cargo una bitácora donde debe anotar las conductas laborales indeseables y deseables de cada uno de los trabajadores, finalizando con una reunión entre supervisor y trabajador después de un tiempo de seis meses para discutir sobre el desempeño utilizando la información sobre los incidentes.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Las dimensiones del desempeño laboral son los aspectos ligados a la gestión, los ligados a la productividad y los ligados a la persona.

Los aspectos ligados a la gestión se basan en la forma como se gestiona al talento humano para que este se desempeñe lo mejor posible, siendo esta una tarea complicada. Por ese motivo, es necesario conocer los factores que potencian o merman el desempeño de los trabajadores, para de esta forma poder diseñar acciones correctivas y preventivas que favorezcan a tener un mejor desempeño laboral. La gestión de talento humano debe estar enfocada en los diversos problemas comunes que existen en las empresas como es el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y mejorar los conocimientos del trabajador, para lo cual se requiere de un modelo de gestión adecuado (Lozano, 2014). Para llevar una buena gestión se requiere de la planificación, la cual se basa en calificar la capacidad para evaluar, ejecutar y elaborar el trabajo del personal y propio, además de las

habilidades para racionalizar los recursos.

A su vez, los aspectos ligados a la productividad se componen de iniciativa, oportunidad y calidad del trabajo. La productividad se la considera como el arte para crear o mejorar bienes y servicios, por lo cual es una medida de la eficiencia de la producción (Nemur, 2016). La iniciativa se refiere al trabajo espontáneo del colaborador sin requerir de la supervisión e instrucción de los jefes. La oportunidad se trata del cumplimiento de los plazos para realizar las tareas de su puesto de trabajo. La calidad del trabajo es donde se evalúa la incidencia de errores y aciertos, la precisión, orden y consistencia al momento de presentar el trabajo (Ministerio de Salud de Perú, 2015).

Los aspectos ligados a la persona se basan en la responsabilidad, confiabilidad y discreción, así como las relaciones interpersonales. La responsabilidad se refiere a la obligación que tienen los subordinados con su trabajo, por lo cual se califica el compromiso que tiene el colaborador con cumplir adecuadamente con sus funciones diarias. La confiabilidad y discreción se trata del uso adecuado de la información que maneja en su puesto de trabajo, las cuales debe conocer y guardar reserva de la misma (Ministerio de Salud de Perú, 2015).

Las relaciones interpersonales son un factor fundamental que deben tener las empresas ya que al momento que se relacionan más las personas entre ellas logran estar en armonía y equilibrio, es decir que al haber un grupo armónico los trabajadores van a trabajar con mayor esmero y satisfacción (Palmar & Valero, 2014).

### **Marco Conceptual**

La actitud es la predisposición aprendida para responder de manera desfavorable o favorable a un objeto dado, es decir que se trata de una conducta

social que forma parte de la personalidad del individuo (Suriá, 2012). En cambio, según Correa, Abarca, Baños y Analuisa (2019) la actitud se refiere a la forma de actuar como es el caso del querer aprender, la disciplina e incluso el comportamiento.

Por otra parte, el apego se trata de un vínculo afectivo, donde una persona establece con otras un lado emocional con lo cual tienden a aproximarse entre ambas partes, siendo el individuo con quien se establece este vínculo considerado como figura de apego (IES Ría del Carmen, 2017). Para Kimelman (2019) el apego es un lazo afectivo, específico y primario, el cual, tiene carácter de urgencia relacional y biológica para el desarrollo saludable y la sobrevivencia.

En cuanto a la comunicación es un aspecto importante que influye en el desempeño, el cual es un conjunto de conductas que son indispensables para alcanzar los objetivos empresariales donde labora el individuo. Además, se lo conceptualiza como una conducta psicomotora, interpersonal o cognitiva que tiene la persona, que es graduable y controlado por ella misma (Universidad Santiago de Chile, 2017). Mientras que, para Fedor y José (2016) la comunicación es un conjunto de elementos que permiten realizar el proceso; puesto que no solo basta con hablar, es necesario romper la barrera de lo superficial e ir más allá; esta comunicación se refiere al hecho de transmitir emociones, sentimientos, opiniones, ideas e información por parte de emisor como del receptor.

En lo que respecta al desempeño se lo define como un proceso de evaluación que permite que las empresas creen estrategias que conlleven a alcanzar los objetivos de las personas con el propósito de que aumenten la eficacia de su rendimiento (Palomo, 2016). Para Rivero (2019) el desempeño se refiere a la acción de ejecutar, ejercer y cumplir un compromiso como es el caso de una

profesión, un cargo o una ocupación.

En cambio, el desempeño laboral está enfocado en el ámbito del trabajo se refiere al comportamiento que tienen los trabajadores al momento de alcanzar los objetivos organizacionales, por lo que este desempeño se convierte en la fortaleza más importante de una empresa (Padilla, 2016). Según Palacios (2018) el desempeño laboral se trata del comportamiento del trabajador que busca cumplir con los objetivos planteados por la empresa.

En cuanto a la empatía, esta se basa en ponerse en el lugar de otra persona, demostrando capacidad para comprender lo que piensan y sienten los demás; la cual brinda comprensión de los sentimientos de las demás personas, donde se sientan bases para la afectividad (Gómez, 2016). Para Müller (2018) la empatía se trata de la capacidad y disposición de percibir el estado de ánimo y emocional de otra persona y ponerse en el modo de vivir de esta.

Otro aspecto importante a revisar es la evaluación del desempeño la cual se considera como el comportamiento de los trabajadores en el ámbito interpersonal, técnico y profesional, lo cual lo hace esencial para el cumplimiento adecuado y puntual de los objetivos de la empresa, brindando aprendizajes mediante las experiencias diarias de trabajo (Amador, Aguirre & Guízar, 2018). Según Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) la evaluación de desempeño es un proceso donde se recolecta información; con lo cual, se busca evaluar y medir en el trabajador los logros conseguidos durante un periodo de tiempo, la calidad en lo que respecta a rendimiento y el grado de cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas por la empresa.

Según Cordero et al. (2019) las relaciones se refiere a la comunicación de carácter terapéutico y lingüístico, además que el proceso interpersonal está

compuesto de tres fases la terminación, el trabajo y la orientación.

En cambio, para Hernández e Hinojos (2019) las relaciones interpersonales son la interacción que se dan entre los individuos donde su relación se basa en la confianza entre ambas personas, mediante la cordialidad, respeto y empatía.

Mientras que, para Bejarano (2019) las relaciones interpersonales son la interacción que hay entre dos personas que trabajan en una misma empresa y que tienen un mismo nivel jerárquico, donde mantienen una comunicación amistosa.

Una vez revisadas las diversas definiciones sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, así como sus dimensiones y factores se da paso al siguiente capítulo.



## Capítulo II

### Marco Referencial

El siguiente capítulo denominado marco referencial está compuesto por distintos trabajos previos que se han realizado sobre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Estas investigaciones corresponden al exterior, a nivel nacional y local. Adicional, se revisó la situación actual del Hospital General IEES Babahoyo, así como las bases legales que refuerzan el estudio.

Vásquez (2015) efectuó una investigación acerca del desempeño laboral y las relaciones personales, que tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables de estudio en un Centro de Salud de Perú. Para la metodología se usó la investigación no experimental, descriptiva y correlacional, método cuantitativo, la muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores y la técnica fue la entrevista y encuesta.

Los resultados que se hallaron en la investigación permitieron conocer que los factores de las relaciones interpersonales con mayor relevancia fueron la comunicación y el trato; en cambio, en el desempeño laboral se encontró que la mayoría de trabajadores tienen un desempeño de efectividad, siendo el factor eficiencia el de menor frecuencia. Se concluyó que existe una relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales (Vásquez, 2015).

Muñoz (2017) realizó un trabajo de investigación acerca del desempeño laboral y las relaciones interpersonales, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre dichas variables objeto de estudio en un hospital de Lima. La metodología que se aplicó en la investigación fue de tipo sustantivo, descriptivo y correlacional, diseño no experimental con corte transversal, la muestra estuvo constituida por 68 trabajadores del área de neonatología, el instrumento fue el

cuestionario respectivo para evaluar cada variable.

Los resultados que se pudieron apreciar en el estudio con mayor relevancia fueron que las relaciones interpersonales entre el personal es de nivel regular con el 54.4%, esto se debió a que las dimensiones comunicación, actitudes y trato tuvieron un nivel regular; sin embargo, el desempeño laboral de los colaboradores fue bueno con el 69.1%, esto se evidenció en los resultados de sus dimensiones que consiguieron un nivel bueno y estas fueron los aspectos ligados a la gestión, productividad y a la persona. Se concluyó que sí existe una relación positiva y significativa entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, por lo cual se aceptó la hipótesis general de la investigación (Muñoz, 2017).

Monge (2017) en su trabajo de investigación sobre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales, estableció como objetivo general el determinar la relación existente entre estas variables que son objeto de estudio en un hospital de Perú. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, método descriptivo con corte transversal y correlacional, la muestra del estudio fue de 45 colaboradores, la técnica fue la entrevista.

Los resultados que se pudieron detectar fueron los siguientes: con respecto a datos sociodemográficos se halló que la mayoría de entrevistados eran del sexo femenino, en su mayoría se encuentran en una edad entre los 31 y 41 años de edad, su tiempo de servicio en dicho hospital está entre uno a cinco años. En lo que respecta a las variables de estudio se apreció que la calidad de las relaciones interpersonales son eficientes con el 55.6%, esto se debió a que la comunicación es un factor con mayor deficiencia. En cambio, en la variable desempeño laboral se obtuvo que este era bueno con el 40%, no se logró tener mayor frecuencia debido a que el factor iniciativa y creativa tuvo mayor valoración como regular.

Se concluyó que sí existe una correlación positiva entre el desempeño laboral y las relaciones laborales ( $p=0.036$ ) (Monge, 2017).

González (2015) estudió el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en una institución pública, que tuvo como objetivo general analizar las relaciones interpersonales como factor determinante del desempeño. La metodología que se usó en la investigación fue la investigación de campo, descriptiva, la muestra estuvo compuesta de 11 trabajadores, la técnica fue la observación participativa y la encuesta. Los resultados del estudio mostraron que nunca se consulta las opiniones de los trabajadores, el trabajador recibe un proceso de inducción al recibir el cargo.

Además, que algunas veces los gerentes tratan de manera justa a los empleados, comunica con claridad el trabajo diario, proporcionan retroalimentación sobre la actuación del empleado, saben escuchar a sus empleados y que las opiniones y sugerencias de los trabajadores son tomadas en cuenta; casi nunca la empresa ofrece condiciones laborales que propicien un ambiente agradable; casi siempre el jefe se limita a cumplir con las funciones que les asignan y nada más. De igual manera, algunas veces las relaciones interpersonales no afectan el desempeño laboral, casi siempre considera que hace bien su trabajo, nunca los trabajadores reciben evaluación de desempeño constante, siempre les gustaría recibir retroalimentación asertiva de sus superiores y que la evaluación de desempeño mejorará las relaciones interpersonales y el trabajo. Se concluyó que no existe influencia directa entre el manejo de las relaciones interpersonales y la manera como los trabajadores desempeñan su trabajo (González, 2015).

Huamanquispe (2018) llevó a cabo una investigación acerca de las relaciones

interpersonales y el desempeño laboral, la cual tuvo como objetivo general determinar la influencia entre dichas variables de estudio en Cusco-Perú. La metodología que se aplicó para la misma fue el enfoque cuantitativo, investigación explicativa, de tipo cuantitativo, diseño experimental, la técnica fue la observación y la encuesta, la muestra estuvo conformada por 53 trabajadores. Los resultados que se encontraron fueron que siempre han escuchado el concepto de relaciones personales; se identificó que la primera impresión es vital al conocer a alguien, los colaboradores poseen una relación de amistad con los demás, defienden sus derechos sin utilizar la violencia, para ellos la personalidad es un pilar fundamental para el desarrollo de las relaciones personales, además poseen valores morales y sociales necesarios para mantener relaciones interpersonales de calidad.

A su vez, la mayoría de veces piensa que los demás tienen una percepción positiva sobre ellos, que la actitud al expresar sus ideas y opiniones hacia los demás es positiva, a veces se han dado situaciones conflictivas entre personal, se ha identificado a un colaborador líder en el trabajo que puede manipular a sus compañeros; se identificó que cierto personal ha expresado emociones de enojo hacia sus compañeros. Por otro lado, a veces han escuchado sobre el término desempeño laboral, creen que este surge por causas que se dan en el trabajo, que la acción de mejorar el desempeño es una buena estrategia de mejorar la imagen de los trabajadores. Se concluyó que existe una correlación débil por lo que no refleja una mayor incidencia entre las variables objeto de estudio (Huamanquispe, 2018).

Villachica (2018) efectuó un estudio sobre las relaciones interpersonales que tuvo como objetivo general determinar la influencia que tiene esta variable con la

satisfacción laboral. La metodología que se usó fue el estudio aplicado y correlacional, diseño no experimental y transeccional, la muestra se conformó por un total de 93 profesionales de enfermería y la técnica fue la encuesta.

Los resultados que se hallaron fueron que la mayoría de personal tiene nombramiento y el restante son contratados, la edad más frecuente se dio entre los 36 a 44 años, la mayoría de enfermería opinó que la relación interpersonal en el hospital es medianamente favorable y que el nivel de satisfacción laboral fue satisfactorio. En lo que respecta a la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral se encontró que las relaciones medianamente favorables brindan un nivel satisfactorio, mientras que las relaciones interpersonales desfavorables muestran un nivel de insatisfacción laboral. Se concluyó que existe una relación significativa entre las relaciones laborales y la satisfacción laboral (Villachica, 2018).

Cueva y Pérez (2019) llevaron a cabo un estudio sobre las relaciones interpersonales y el desempeño que tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre el desempeño y las relaciones interpersonales en Trujillo. La metodología que se utilizó fue una investigación descriptiva y correlacional, diseño correlacional, método hipotético deductivo, la muestra fue de 50 trabajadores y como instrumento el cuestionario.

Los resultados que se pudieron apreciar fueron que la mayoría de trabajadores consideraron que las relaciones interpersonales eran adecuadas y que el desempeño laboral era alto. Al relacionar la comunicación expresiva con el desempeño se encontró que cuando la comunicación es medianamente adecuada y el desempeño laboral era alto, en el comportamiento social y el desempeño laboral se obtuvo que el comportamiento era adecuado y por ende el desempeño fue alto,

en la asertividad y el desempeño se halló que el desempeño era alto cuando la asertividad era adecuada. Se concluye que existe una relación significativa y directa entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral (Cueva & Pérez, 2019).

Livaque (2017) realizó un estudio acerca del desempeño laboral que tuvo como objetivo general establecer la relación entre dicha variable y el clima laboral en una organización de Cajamarca. La metodología que se usó fue el diseño no experimental, transaccional, de tipo descriptivo y correlacional, método deductivo-inductivo y analítico-sintético, la muestra se constituyó en un total de 161 personas.

Los resultados permitieron establecer que el clima laboral fue muy alto ya que obtuvo una media de 16.14, esto se dio gracias que todas las cuatro dimensiones de esta variable obtuvieron puntajes superiores a 15, siendo la dimensión motivación la mejor valorada. Por otro lado, el desempeño laboral consiguió un promedio de 16.83, mostrando que sus cuatro dimensiones tuvieron medias por encima de 16, destacando la dimensión capacidad, seguida de relaciones interpersonales. Se concluyó que existe una relación muy alta positiva entre el desempeño laboral y el clima laboral (Livaque, 2017).

Achahuanco (2019) efectuó una investigación sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las dos variables de estudio en los trabajadores de una empresa del Cusco. La metodología que se aplicó fue la investigación aplicada, descriptiva y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 116 trabajadores y la técnica fue la encuesta. Los resultados que se evidenciaron en la investigación permitieron establecer que las relaciones interpersonales de los trabajadores eran buenas y que

el nivel de desempeño laboral era alto. Se concluyó que sí existe una relación significativa entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales.

Casierra (2018) en su trabajo de investigación que habla sobre la evaluación de desempeño planteó como objetivo general evaluar el desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital en Salitre. La metodología que se aplicó en el estudio fue cuantitativa, alcance descriptivo y correlacional, como método el analítico, la técnica fue la encuesta y la muestra estuvo constituida por un total de 86 trabajadores.

Los resultados mostraron que en las dimensiones del desempeño laboral las menos valoradas fueron el conocimiento de la institución, seguido de la proactividad e innovación con medias de 1.97 y 2.21 respectivamente; sin embargo, apenas una dimensión fue mayor valorada con una media de 3.04 que fue la de relaciones interpersonales, las demás se mantuvieron por debajo del promedio neutral que sería tres, las mismas que fueron nivel de conocimiento sobre la descripción del cargo, desempeño en la función y productividad (Casierra, 2018).

Una vez revisado los estudios previos sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, se procede a revisar la situación actual del hospital objeto de estudio.

### **Situación Actual**

El Hospital General IESS Babahoyo es un hospital de nivel II que brinda servicios en las áreas de hospitalización, emergencia, consulta externa, sala de recuperación, sala de neonatología, sala de partos, unidad de cuidados intensivos, laboratorio clínico, quirófanos, entre otros (El Oficial, 2013).

**Misión**

“Brindar servicios médicos de prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante la permanente accesibilidad a la atención médica general y especializada” (IESS, 2018, p. 10).

**Visión**

“Ser un Hospital modelo de atención general que brinda una atención médica con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a toda la población beneficiaria de la Seguridad Social” (IESS, 2018, p. 10).

**Valores**

La atención ofertada por el Hospital, se rige por los principios de honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto; para cubrir la atención de las necesidades individuales y colectivas en procura del bien común (IESS, 2018).

**Servicios del Hospital IESS Babahoyo**

Los servicios que oferta el hospital en la actualidad son los de atención ambulatoria como las consultas externas de odontología, medicina interna, otorrinolaringología, oftalmología, dermatología, cirugía vascular, nefrología, neurología, gastroenterología, urología, cardiología, cirugía general, pediatría, ginecología y obstetricia. En el área de emergencia ofrece el área de admisión, triage, consulta de emergencia, área de procedimientos, de observación de adultos y niños, quirófano de emergencia. En hospitalización se dispone de área de gineco-obstetricia, cirugía y especializada, pediatría y neonatología, así como medicina interna y especializada (IESS, 2018).

Los servicios obstétricos donde hay área de labor, de atención al parto y quirófano. Los servicios quirúrgicos comprenden el área de quirófanos; los



servicios de diagnóstico el área de laboratorio clínico, de imágenes y de procedimientos cardiológicos. Los servicios de apoyo el área de admisión y servicio de asegurado, farmacia, archivos de expedientes y central de equipos. En los servicios terapéuticos se encuentra el área de rehabilitación (IESS, 2018).

En cuanto al personal de enfermería que labora en la institución, este se encuentra compuesto de 104 licenciadas en enfermería, quienes se encuentran distribuidas en las diferentes áreas con las que cuenta el hospital; sin embargo, existe mayor concentración de personal en el área de emergencia, cuidados intensivos y consulta externa por ser consideradas áreas más críticas y con mayor afluencia de pacientes. El personal posee una jornada en horarios rotativos tanto para la mañana como para la noche con una carga horaria de 12 horas por turno y descansan tres días, tal como se muestra a continuación:

- Lunes de: 07:00 am - 07:00 pm
- Martes de: 07:00 pm - 07:00 am del miércoles
- Miércoles libre
- Jueves libre
- Viernes libre
- Sábado de: 07:00 am – 07:00 pm
- Domingo de: 07:00 pm - 07:00 am del lunes.

La rotación de turnos y de personal que maneja la entidad es con base al desenvolvimiento que muestre el profesional en el área asignada y la necesidad de personal que requiera dicho servicio (IESS, 2018).

### **Ubicación**

El Hospital General IESS Babahoyo se encuentra ubicado en Ecuador, en la provincia de Los Ríos, en el cantón Babahoyo, en la Avenida Juan Agnoletto junto

al Complejo Deportivo Municipal.



Figura 1. Ubicación del hospital. Tomado de Google Maps.

### Marco Legal

En el artículo 33 de la Constitución de la República establece que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional Constituyente, 2018, p. 19).

Además, en el artículo 34 se establece que el:

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas (Asamblea Nacional Constituyente, 2018, p. 19).

En la política 5.1 del eje dos del Plan Nacional de Desarrollo especifica que se debe generar empleo y trabajo dignos aprovechando las capacidades instaladas. De igual manera, en la política 5.6 se estableció que se debe promover el desarrollo, la formación, la transferencia tecnológica, la capacitación y la investigación mediante la vinculación entre las universidades y el sector productivo y público (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

En el artículo 47 del Código de Trabajo se estipula que la jornada máxima de trabajo no debe exceder de 40 horas semanales y de ocho horas diarias. En el artículo 50 se estableció que el límite de jornada de trabajo no debe exceder de cinco en la semana y el descanso forzoso serán los días sábados y domingos, solo en caso de no poder interrumpirlos se debe designar otro día de la semana para el descanso en igual tiempo (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

En el artículo 55 del Código de Trabajo sobre remuneración por horas suplementarias y extraordinarias menciona que:

Las horas suplementarias no podrán exceder de cuatro en un día, ni de doce en la semana. Si tuvieren lugar durante el día o hasta las 24H00, el empleador pagará la remuneración correspondiente a cada una de las horas suplementarias con más un cincuenta por ciento de recargo. Si dichas horas estuvieren comprendidas entre las 24H00 y las 06H00, el trabajador tendrá derecho a un ciento por ciento de recargo. Para calcularlo se tomará como base la remuneración que corresponda a la hora de trabajo diurno. El trabajo que se ejecutare el sábado o el domingo deberá ser pagado con el ciento por ciento de recargo (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 25).

En el artículo 69 del Código de Trabajo, Vacaciones anuales. – “Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de

quince días de descanso, incluidos los días no laborables. El trabajador recibirá por adelantado la remuneración correspondiente al período de vacaciones” (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 27). En su artículo 72 Vacaciones anuales irrenunciables. – “Las vacaciones anuales constituyen un derecho irrenunciable que no puede ser compensado con su valor en dinero. Ningún contrato de trabajo podrá terminar sin que el trabajador con derecho a vacaciones las haya gozado” (Asamblea Nacional Constituyente, 2012, p. 27).

En el artículo 97 del Código de Trabajo indica que la participación de los trabajadores a las utilidades de la empresa les corresponde el 15% de las utilidades líquidas, el mismo que se debe distribuir en 10% a trabajadores y el 5% corresponde a las cargas familiares del trabajador que se refiere a su cónyuge e hijos menores de 18 años. En el artículo 111 se determina que los trabajadores tienen derecho a recibir la décima tercera remuneración que se debe cancelar hasta el 24 de diciembre de cada año, dicha remuneración equivale a la doceava parte de las remuneraciones que haya recibido durante el año. En el artículo 113 se indica que los trabajadores tienen derecho a recibir la decimocuarta remuneración que debe ser pagada hasta el 15 de marzo de cada año, correspondiente a una remuneración básica unificada (Asamblea Nacional Constituyente, 2012).

## Capítulo III

### Marco Metodológico

El marco metodológico comprende toda la metodología que se requiere para llevar a cabo la investigación, en este caso en particular se busca analizar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal de enfermería. Esta sección empieza con el enfoque investigativo, seguido de la elección del método de investigación, su alcance, procesamiento de datos, operacionalización de las variables dependiente e independiente, la técnica a usar para recolectar los datos, la población y muestra, para así dar paso a los resultados y su respectivo análisis.

#### Enfoque Investigativo

Según Maldonado (2018) el enfoque cuantitativo es aquel que usa la recolección, análisis e interpretación de datos con lo cual se puede probar hipótesis o contestar las preguntas de investigación previamente definidas, este enfoque se caracteriza por el uso de la estadística, el conteo de datos y la medición numérica con la finalidad de poder determinar con exactitud los factores que condicionan el comportamiento de una muestra o población.

En la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, debido a que este enfoque permite evaluar las variables de estudio que son las relaciones interpersonales y el desempeño laboral a través de la estadística y medición numérica, con lo cual se busca probar la hipótesis de investigación que consiste en verificar si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño. De esta forma, se pudo definir con claridad sus factores influyentes que ayuden a tomar las medidas necesarias para mejorar el desempeño laboral.

### **Alcance Investigativo**

Para Barragán (2017) el alcance descriptivo es aquel que se encarga de especificar las características, propiedades y perfiles de los procesos, personas, objetos, comunidades, fenómenos o grupos, con lo cual ayuda a definir tendencias de un grupo sobre un tema específico o situación. Por otro lado, el alcance correlacional es aquel que permite describir la relación que existe entre dos o más variables con la finalidad de poder pronosticar su futuro comportamiento (González, Escoto & Chávez, 2017).

Los alcances que se utilizaron para el estudio son el alcance descriptivo y correlacional, puesto que se buscaba conocer las características que hay en las relaciones interpersonales en el personal de enfermería y del desempeño laboral de los mismos, para de esta forma luego poder asociarlos y revisar si existe una relación entre ambas variables.

### **Método**

Para Zarzar (2015) el método deductivo es aquel que parte de lo general a lo particular aplicando para esto los argumentos, es decir que a partir de unas premisas se puede llegar a conclusiones usando la lógica. En la investigación se aplicó el método deductivo, ya que por medio de las bases teóricas sobre las variables de estudio tanto la de relaciones interpersonales como la de desempeño laboral, facilitó mediante la lógica aplicarlos de manera particular en la investigación, específicamente en el personal de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo, con lo cual se busca llegar a conclusiones que permitan mejorar el desempeño de los profesionales de la salud.

### **Procesamiento de Datos**

En el procesamiento de datos se utilizó la estadística inferencial que según

Linás y Rojas (2017) es aquella que se compone de un conjunto de técnicas y métodos que permiten llegar a conclusiones sobre el comportamiento de una población basada en los datos obtenidos de las muestras de esa población. Los datos que se utilizarán en este trabajo son de nivel ordinal, ya que se colocan las medidas en categorías, las mismas que indican niveles distintos para un atributo. Para organizar los datos se utilizan pasteles estadísticos que mostrarán la frecuencia relativa de cada pregunta.

En la investigación se consideró para el procesamiento de datos el uso de la estadística inferencial, debido a que esta aplica métodos de estudio a una muestra, lo cual reduce el tiempo del proceso de recolección de datos; además se organizan los datos categóricos como ordinales, debido a que los datos son atributos con diversos niveles como es el caso de las opciones de respuesta múltiples que se aplicarán en el instrumento para medir tanto las relaciones interpersonales como el desempeño laboral. Para la primera variable la categorización y codificación es: Siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5); en tanto que, para desempeño laboral: muy malo (1), malo (2), ni bueno ni malo (3), bueno (4) y muy bueno (5).

Por otro lado, las medidas de tendencia central son aquellas que buscan un valor central relevante, entre las medidas más usadas se encuentran los promedios o medias, la moda y la mediana. Estas medidas de tendencia central ayudan a comparar datos, exponerlos, sintetizarlos, entre otras opciones; sin embargo, suelen ser imprecisas e insuficientes, por lo cual requieren de otros estadísticos para lograr un buen resumen de la distribución de datos como son las medidas de dispersión (Gaviria & Márquez, 2019).

En el estudio se utilizan las medidas de tendencia central, debido a que para llevar a cabo la relación entre la variable relaciones personales y desempeño laboral se necesita conocer la media de cada uno de los ítems, las dimensiones y de sus variables en general.

### Operacionalización de las Variables

Tabla 1  
*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>
<b>Independiente:</b> Relaciones interpersonales	Comunicación (1 al 6)	Flexibilidad Interés Receptividad Preocupación Asertividad Uso de silencio	Encuestas
	Actitudes (7 al 12)	Respeto Comprensión empática Solidaridad Responsabilidad Cooperación Compañerismo	
	Trato (13 al 18)	Buenos modales Amabilidad Cortesía Sencillez	
<b>Dependiente:</b> Desempeño laboral	Aspectos ligados a la gestión (1 al 4)	Planificación Cumplimiento de normas	Encuestas
	Aspectos ligados a la productividad (5 al 10)	Iniciativa Oportunidad Calidad de trabajo	
	Aspectos ligados a la persona (11 al 16)	Responsabilidad Confiabilidad y discreción Relaciones interpersonales	

Tomado de *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*; por Muñoz, (2017).

### Técnica

La técnica a utilizar en la investigación es la encuesta mediante dos cuestionarios que fueron tomados del estudio realizado por Muñoz (2017), mismos que fueron adaptados al presente trabajo investigativo, uno fue usado para la variable relaciones interpersonales y otro para el desempeño laboral, en ambos cuestionarios se usará respuestas múltiples de tipo Likert, dichos cuestionarios



fueron previamente validados por tres expertos con título de doctorado; además se hizo la prueba de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach consiguiendo el cuestionario de relaciones interpersonales una significancia de 0.926 y el cuestionario de desempeño laboral de 0.914 (Muñoz, 2017).

En el caso de las relaciones interpersonales, el cuestionario se compone de 18 preguntas divididas en tres dimensiones que fueron el trato con seis ítems, las actitudes con seis ítems y la comunicación con seis ítems, las respuestas para este cuestionario se basaron en cinco opciones que fueron nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Este cuestionario será contestado por el personal de enfermería

En el cuestionario de la variable desempeño laboral se utilizarán 16 ítems que estuvieron compuestos por tres dimensiones como son los aspectos ligados a la persona con seis preguntas, los aspectos ligados a la productividad con seis preguntas y los aspectos ligados a la gestión con cuatro preguntas, las opciones de respuestas fueron muy malo (1), malo (2), ni bueno ni malo (3), bueno (4) y muy bueno (5). Este cuestionario será contestado por los jefes inmediatos para cada colaborador del área de enfermería.

### **Población y Muestra**

La población se trata de un conjunto en que se busca conseguir conclusiones, siendo estas muy grandes para su estudio de forma directa se tiende a recurrir a la muestra, la cual es un subconjunto de la población a la que se le hará las observaciones y esta debe ser representativa (Ortiz, Ortiz & Ortiz, 2015).

La población de la investigación se basa en el personal de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo que está conformado por 104 licenciadas de enfermería, que al ser una población pequeña se realizó un censo; es decir que, se

investigó a toda la población conformada por las enfermeras.

## Resultados

### Variable relaciones interpersonales

#### 1.- Flexibilidad

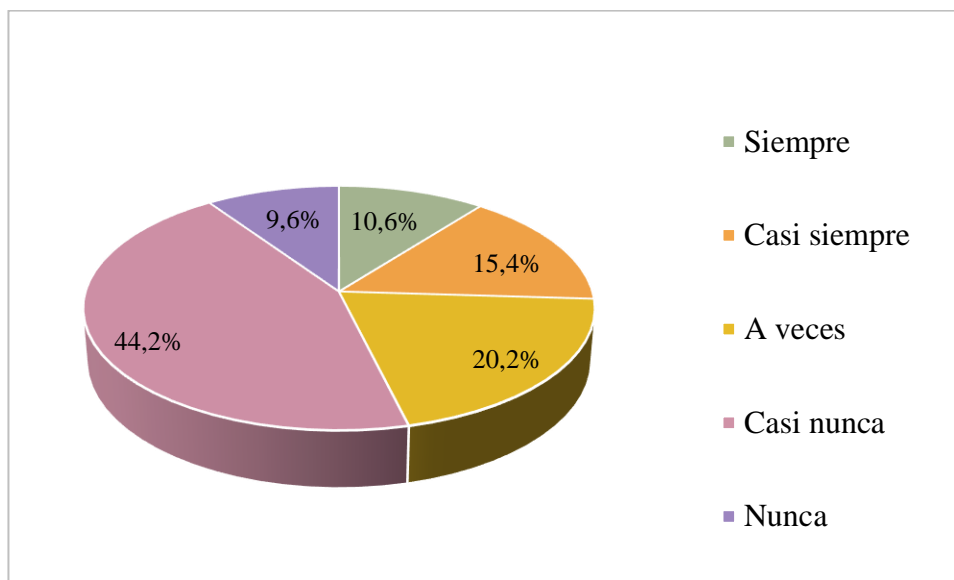


Figura 2. Resolución de problemas

Con respecto a si los colegas tienen disposición para solucionar los problemas de manera breve y sin rencor alguno, se conoció que el 44.2% casi nunca muestra esa predisposición, el 20.2% a veces; mientras que el 15.4% de los colegas casi siempre está dispuesto a solucionar las diferencias que se puedan presentar.

#### 2.- Interés

En cuanto a la atención y tiempo brindado por los colegas cuando alguien necesita ser escuchado se evidenció que el 39.4% respondió que casi nunca, el 34.6% dijo a veces; mientras que las opciones de casi siempre y nunca obtuvieron un 10.6%. Lo cual deja en evidencia la poca preocupación a la comunicación de los compañeros cuando estos están ocupados.

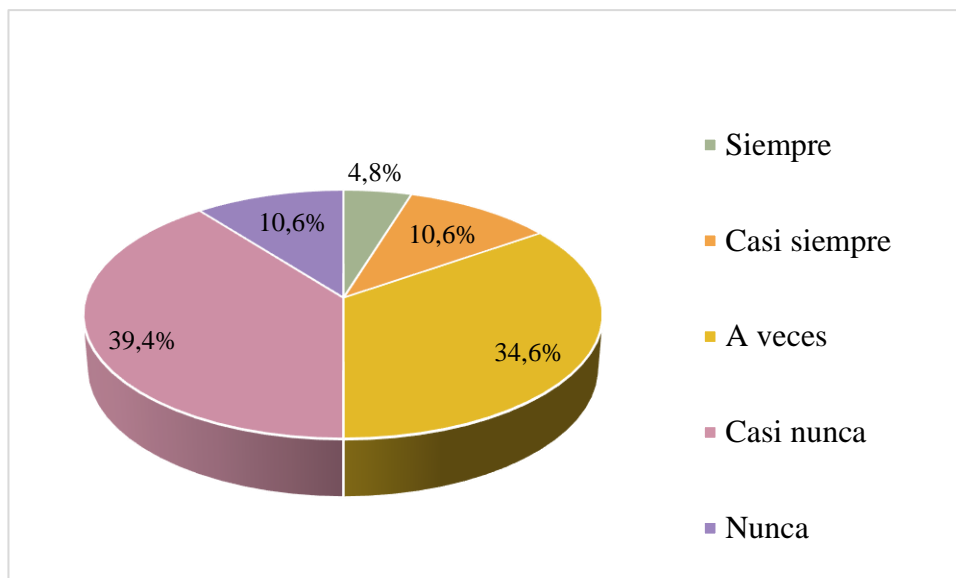


Figura 3. Comunicación

### 3.- Receptividad

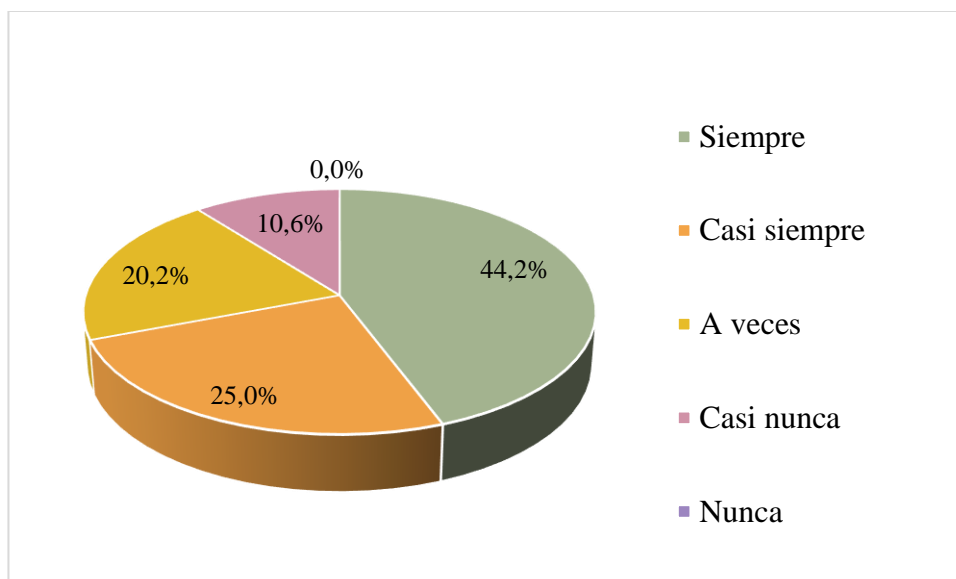


Figura 4. Comprensión

En la pregunta sobre si comprenden rápidamente cuando se da un mensaje, el 44.2% mencionó siempre hacerlo, el 25.0% lo entiende casi siempre, mientras que el 20.2% solo a veces comprende el mensaje verbalizado. Estos resultados dan como referencia que la comunicación entre compañeros es agradable.

#### 4.- Preocupación

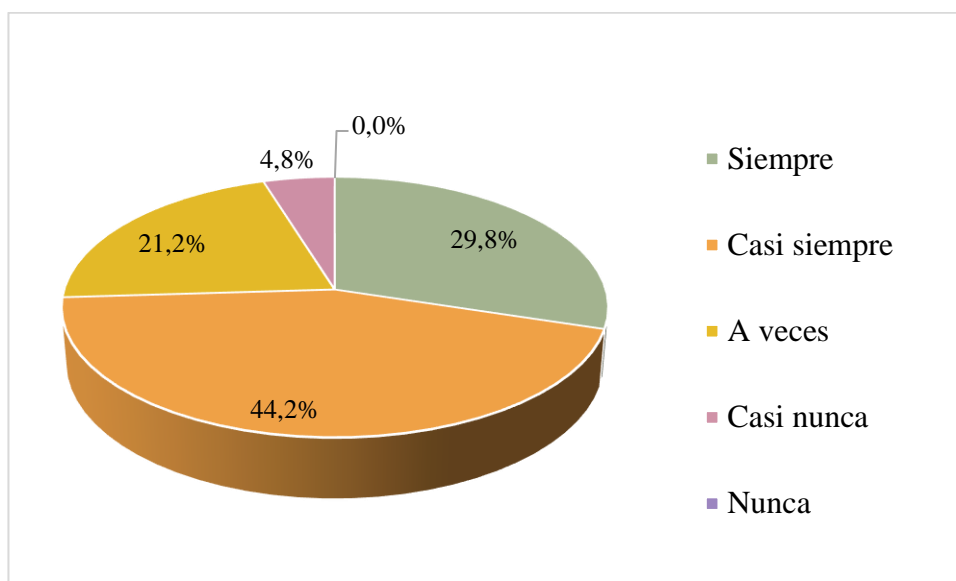


Figura 5. Interés en el tema

Se pudo observar que el 44.2% de los colaboradores casi siempre muestra interés ante los problemas comentados por los compañeros, seguido del 29.8% quienes indicaron hacerlo siempre y con el 21.2% aquellos que a veces muestran interés en el tema. Lo cual da a notar que el área de enfermería muestra empatía ante los problemas de sus colegas.

#### 5.- Asertividad

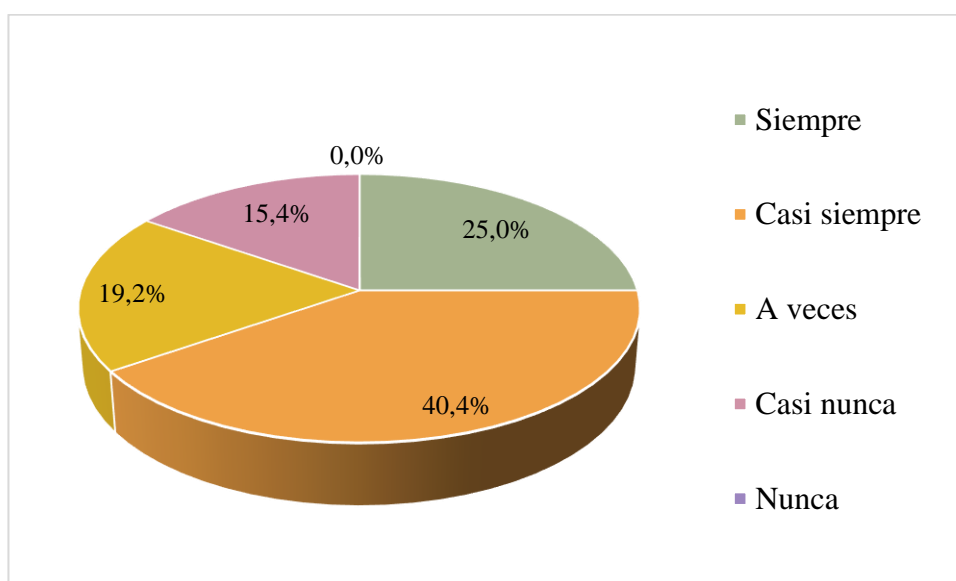


Figura 6. Reconfortado

Los enfermeros mencionaron que el 40.4% de las veces que les comentan sus problemas a los compañeros estos casi siempre se sienten reconfortados, el 25.0% mencionó que siempre, mientras que el 19.2% a veces presencia la sensación de reconfortamiento y ayuda a resolver problemas. Por lo que se evidenció que existe una buena comunicación personal entre los miembros del área.

### 6.- Uso de silencio

Se evidenció que el 45.2% de los colegas a veces saben escuchar y guardar silencio cuando uno de ellos lo necesita, el 20.2% mencionó que casi nunca lo hacen, mientras que el 19.2% indicó que casi siempre guarda silencio cuando alguien se lo pide. El nivel de prudencia en el área no es tan bueno, lo cual podría generar discusiones o malos entendidos en el tema y área de trabajo.

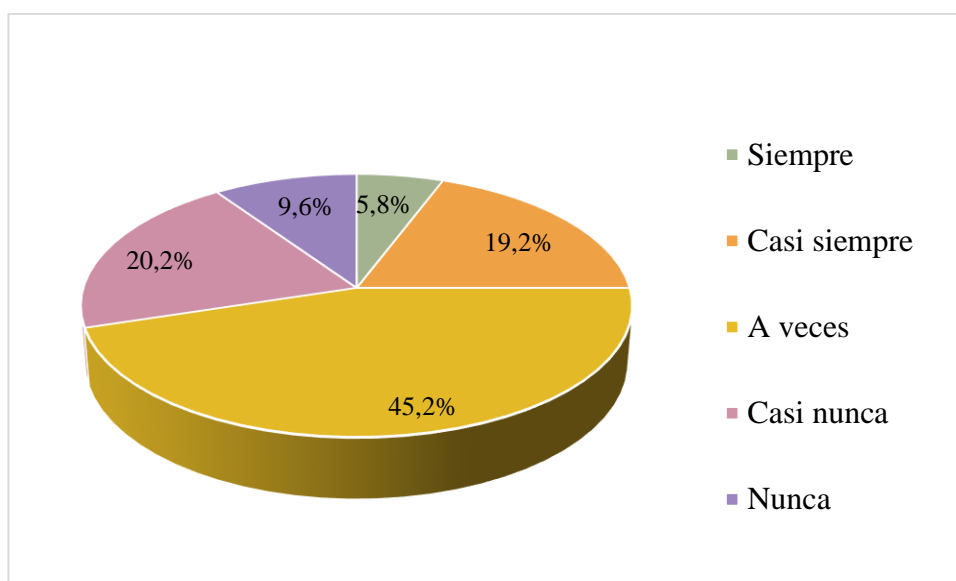


Figura 7. Guardan silencio

### Dimensión actitudes

#### 7.- Respeto

El respeto entre colegas del área de enfermería siempre prima con un 39.4%, con el 34.6% se encuentran aquellos que mencionaron que casi siempre está presente, mientras que con el 20.2% a veces pone el respeto como base principal.

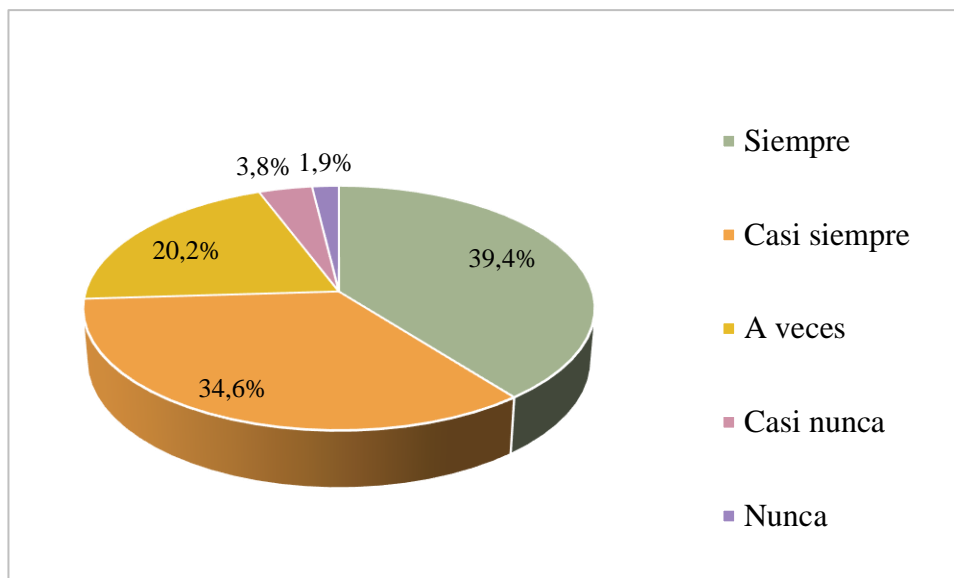


Figura 8. Respeto

### 8.- Comprensión empática

Con respecto a la comprensión mostrada por los colegas ante la presencia de algún problema se evidenció que el 30.8% a veces busca ponerse en su lugar, el 24.0% casi nunca lo hace, mientras que el 20.2% casi siempre busca ponerse en el lugar del afectado para comprenderlo. Se evidencia poca comprensión y empatía ante los problemas de parte de los colegas.

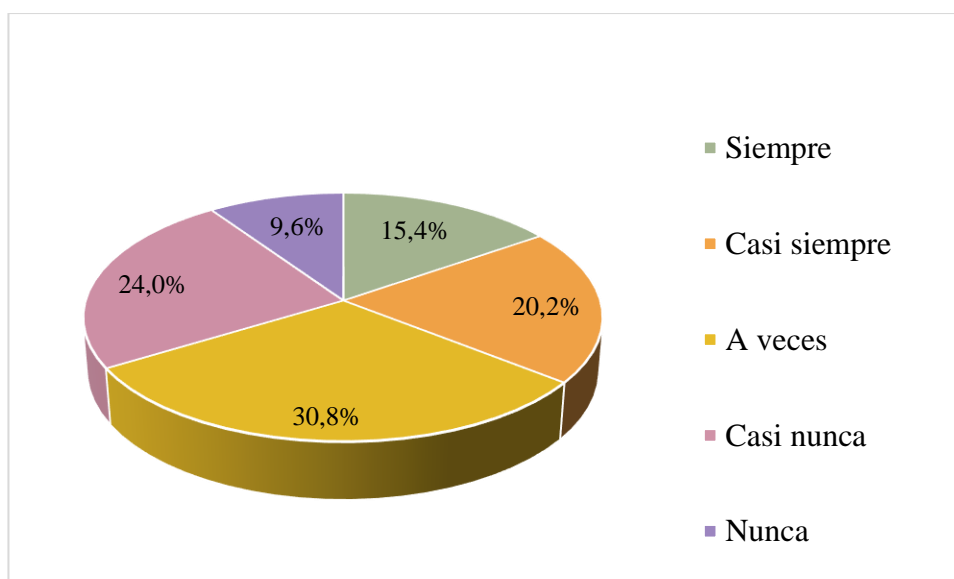


Figura 9. Comprensión ante problemas

## 9.- Solidaridad

Se conoció que al 34.6% de los encuestados siempre les resulta fácil ponerse en el lugar de otra persona con el fin de entenderlos, para el 25% casi siempre le resulta fácil, mientras que el 20.2% a veces se puede poner en el lugar de otra persona. Los resultados mostraron que existe un grado de compromiso por parte de los colaboradores para tratar de entender a sus compañeros.

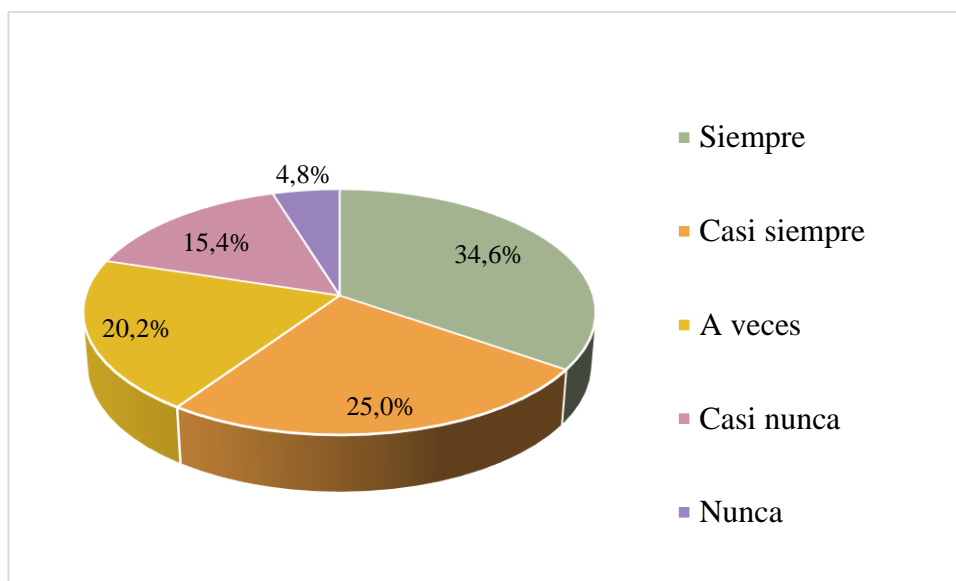


Figura 10. Comprensión del comportamiento

## 10.- Responsabilidad

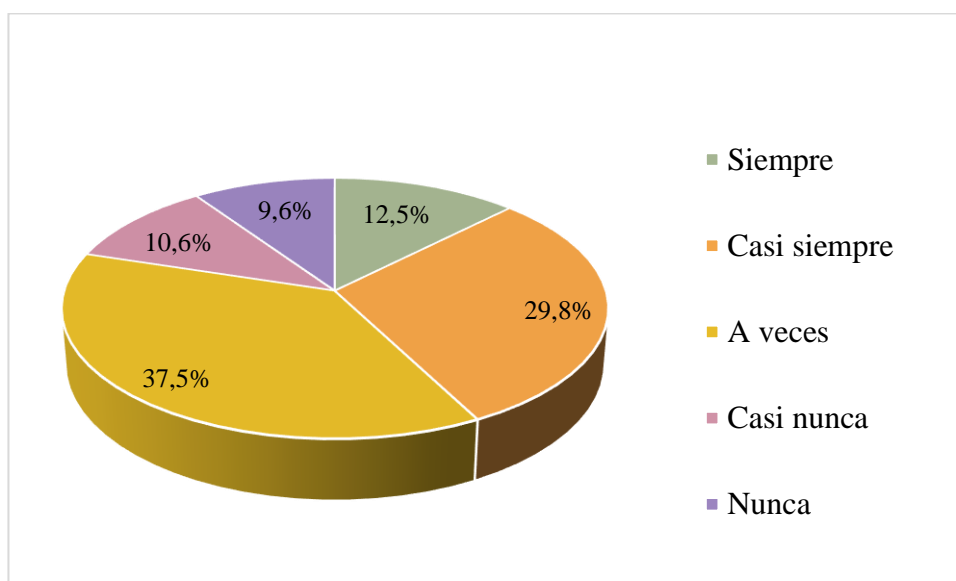


Figura 11. Ayuda ante errores

Se observó que el 37.5% del personal de enfermería a veces ayudan a un colega para que este no vuelva a cometer el mismo error, el 29.8% casi siempre ayudan, mientras que el 12.5% mencionó siempre ayudar a sus colegas cuando cometen errores. Se puede observar que el nivel de ayuda entre colaboradores es medio, lo cual puede estar relacionado al grado de compañerismo y tiempo que poseen durante su jornada laboral.

### 11.- Cooperación

Con respecto a la presencia de problemas en el área de enfermería se conoció que el 35.6% casi siempre muestra poco interés de ayuda a sus colegas, el 22.1% mencionó que a veces se observa poco interés, mientras que el 21.2% manifestó que siempre se observa bajo interés por parte de los enfermeros para ayudar a sus compañeros. Es evidente la falta de interés de ayuda que existe en el área de enfermería.

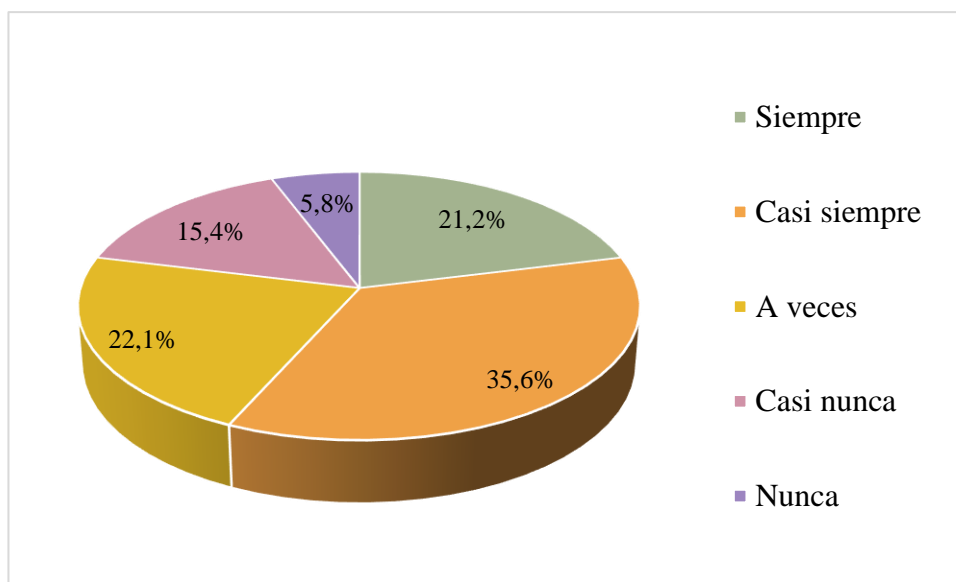


Figura 12. Interés de ayuda

### 12.- Compañerismo

Se observó que el 39.4% de los colaboradores casi siempre realiza críticas negativas de otros colegas en su ausencia, el 29.8% mencionó que siempre se



hacen estos comentarios, mientras que el 16.3% expresó que a veces se dan este tipo de comportamiento entre empleados. Se pudo observar que en el área objeto de estudio en su mayoría se realizan comentarios negativos de los demás colegas.

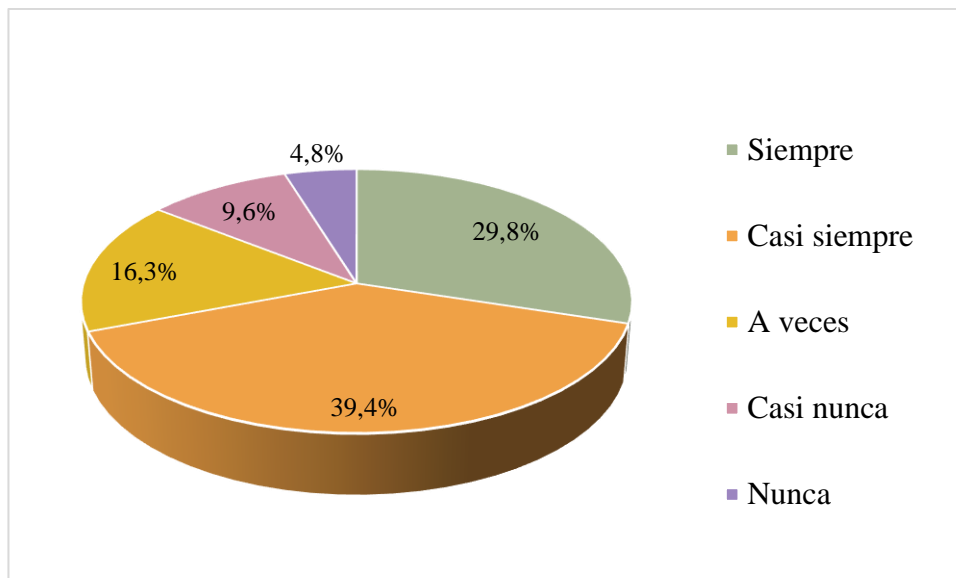


Figura 13. Críticas negativas

## Dimensión trato

### 13.- Buenos modales

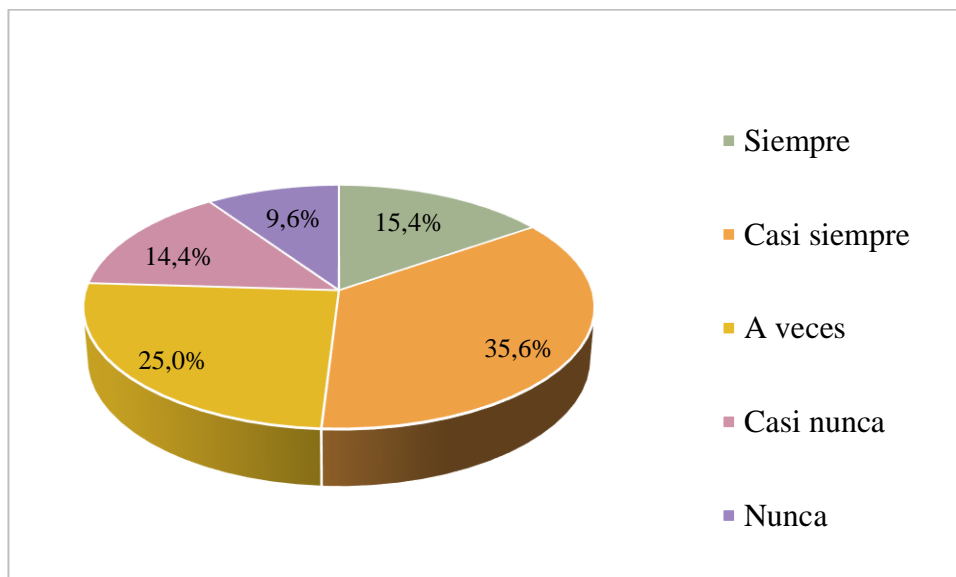


Figura 14. Saludo amable

En cuanto al trato dentro del servicio, el 35.6% mencionó que casi siempre saludan amablemente a sus colegas, el 25.0% expresó a veces, mientras que para

la opción siempre, se encontró el 15.4%. Se puede concluir que el trato es bueno entre colegas.

#### 14.- Agradecimiento

Con respecto a si los colegas se olvidan de dar las gracias cuando se les hace un favor, el 44.2% expresó casi nunca, el 20.2% indicó a veces, mientras que para la opción casi siempre se encontró el 14.4% de afirmaciones. Se puede evidenciar que en su mayoría los colaboradores son agradecidos ante la presencia de favores.

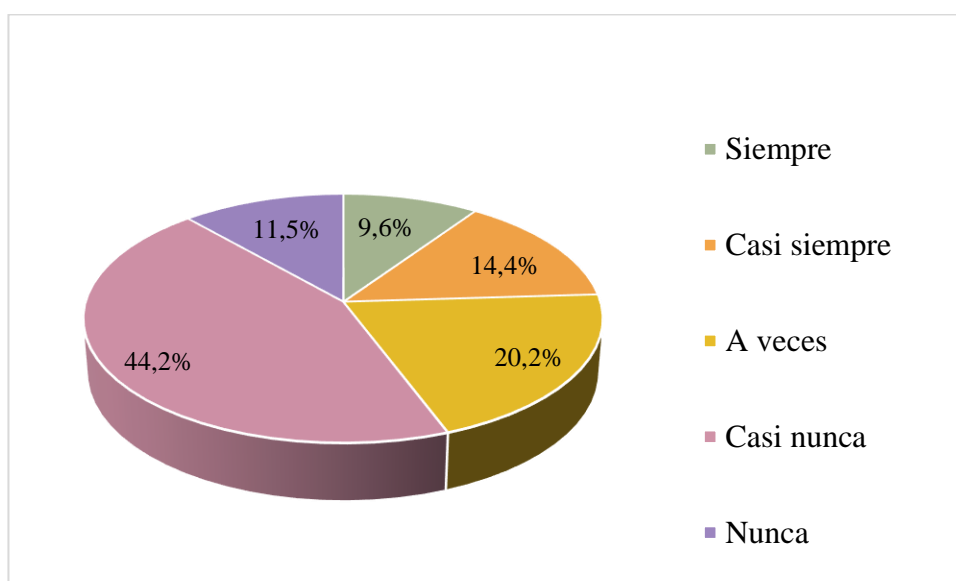


Figura 15. Agradecimiento

#### 15.- Amabilidad

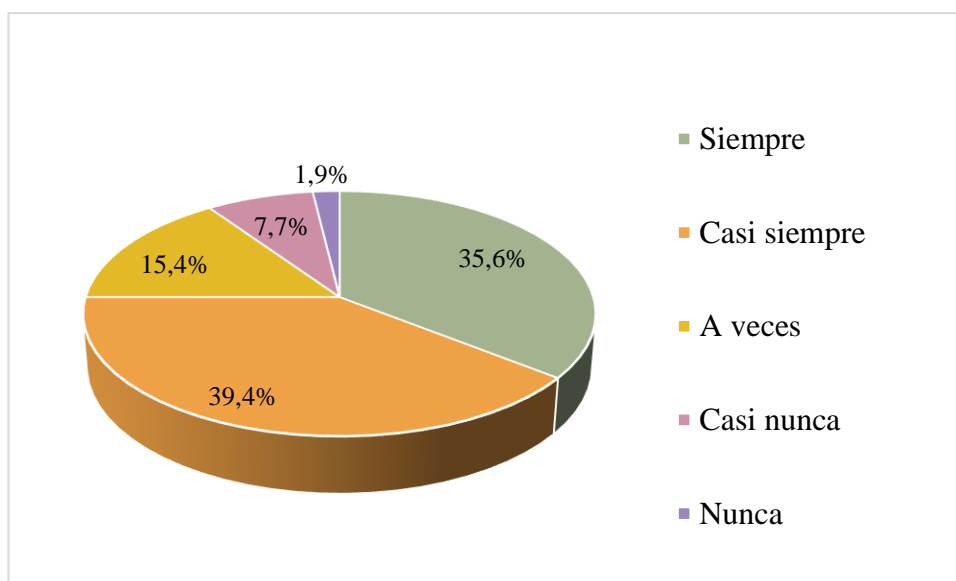


Figura 16. Solicitud de colegas

Se evidenció que el 39.4% de los colaboradores casi siempre dicen por favor antes de solicitar algo, el 35.6% siempre lo hace, mientras que el 15.4% de los empleados a veces pide las cosas diciendo “por favor”. Se puede observar que gran parte de los empleados del área poseen buenos modales en su comunicación.

### 16.- Sencillez

En la pregunta con respecto a si los colaboradores actúan con sencillez, se conoció que el 40.4% a veces lo hace, la opción casi siempre obtuvo un 25.0%, mientras que el 20.2% mencionó que siempre actúan con sencillez. Estos resultados denotan que no existe mayor conflicto con las actitudes tomadas en el personal del área.

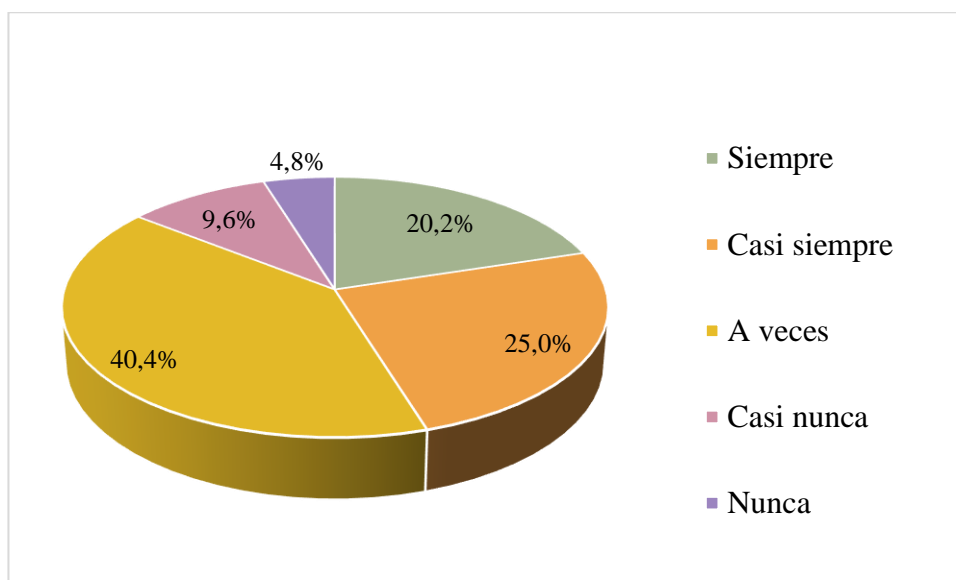


Figura 17. Sencillez

### 17.- Felicitaciones

Se evidenció que el 44.2% de los colaboradores siempre brindan las felicitaciones a sus colegas en fechas especiales, el 26.0% mencionó que casi siempre lo realiza, mientras que el 15.4% solo a veces da las felicitaciones. Se puede apreciar que existe unión y empatía con respecto a las celebraciones de los colaboradores.

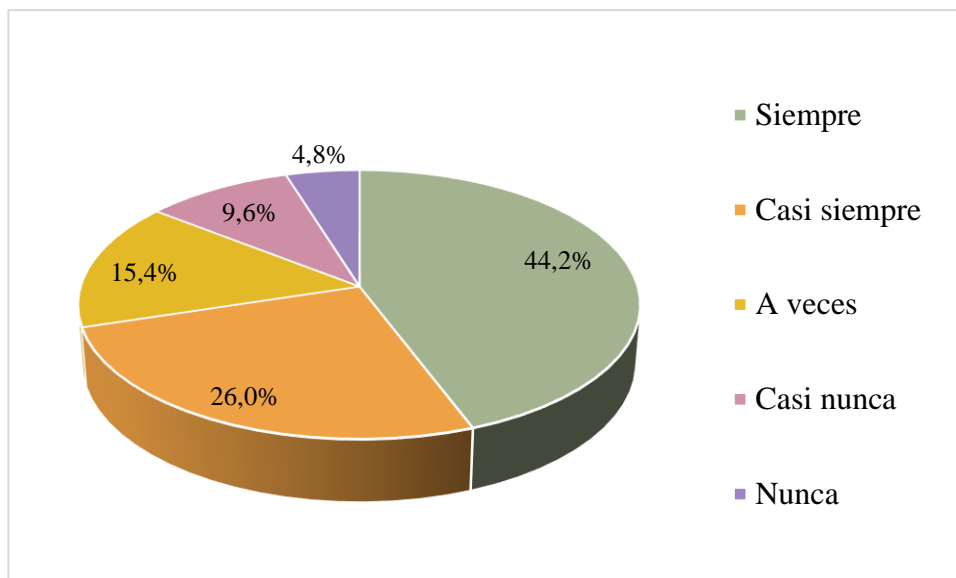


Figura 18. Felicitaciones

### 18.- Voluntad

El 34,6% de los participantes indicaron que casi siempre brindan ayuda de manera voluntaria a los colegas cuando poseen mucho trabajo, el 29,8% mencionó siempre brindar ayuda, mientras que el 21,2% expresó que a veces brinda ayuda de manera voluntaria. Se observó que en su mayoría los colaboradores tratan de ayudar con las labores a los compañeros.

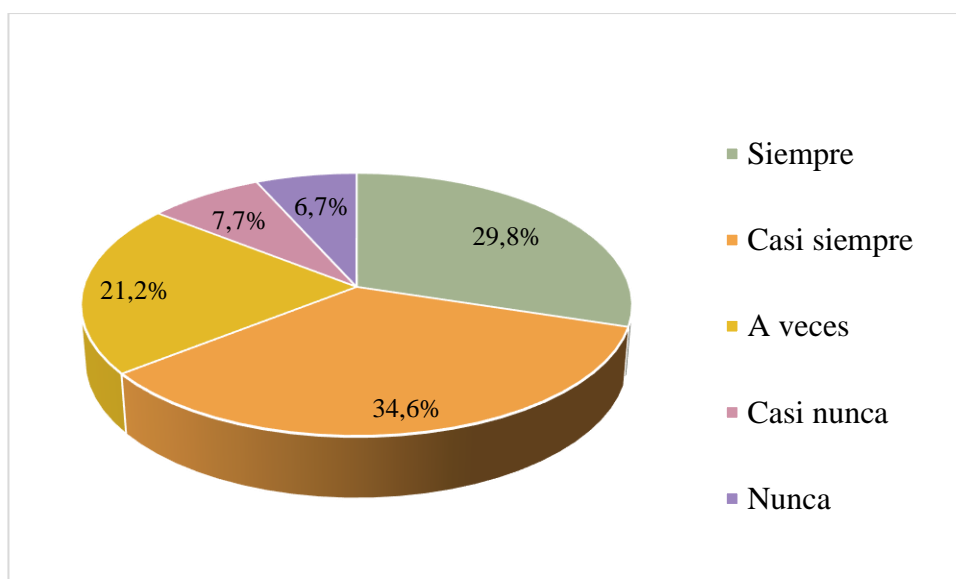


Figura 19. Ayuda voluntaria

## Variable Desempeño

### Dimensión aspectos ligados a la gestión

#### 1. Planificación

Con respecto a la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo del área de enfermería y la habilidad para racionalizar los recursos, se conoció que el 29.8% no son ni buenos ni malos, el 20.2% es malo, mientras que el 19.2% son buenos. Lo cual muestra que existe falta de habilidad y capacidad en el área.

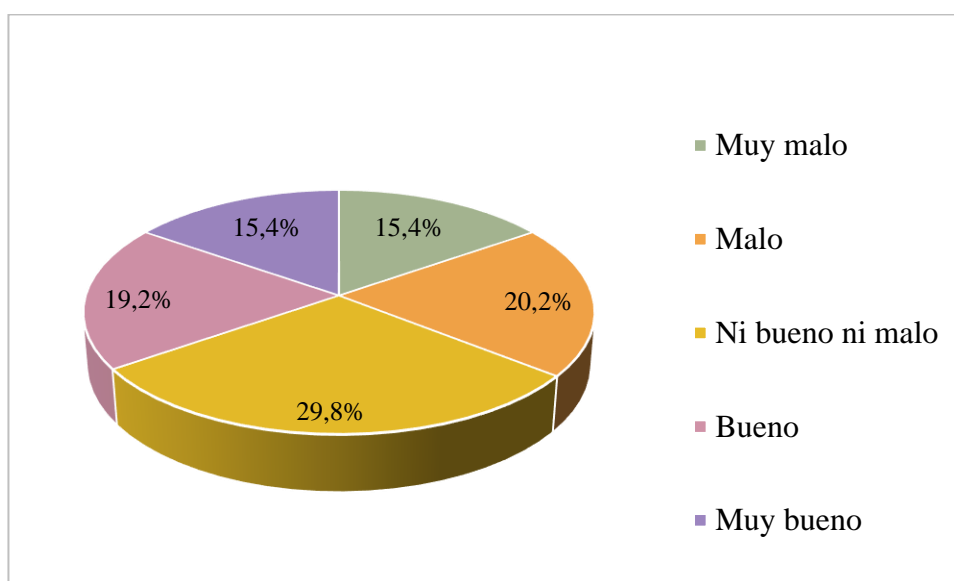


Figura 20. Capacidad y habilidad

#### 2. Cumplimiento de normas

En cuanto al compromiso del personal por cumplir sus funciones de manera oportuna y adecuada, se evidenció que el 29.8% no son ni buenos ni malos, el 25.0% son buenos, mientras que el 20.2% es muy malo. Los resultados indican que existe un compromiso en la ejecución de tareas medio por parte del personal sanitario.

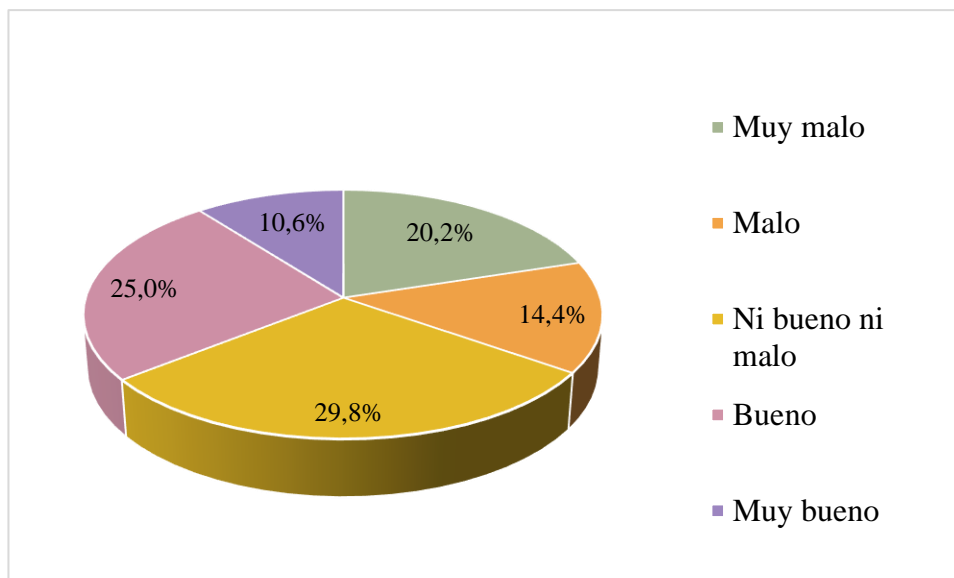


Figura 21. Compromiso para cumplir

### 3. Planificación

El 38.5% de los empleados no son ni buenos ni malos en lo que respecta a la participación y planificación en la institución; el 34.6% es bueno, mientras que en las opciones malo y muy bueno existió concordancia en el porcentaje de 10.6%. Se puede evidenciar que existen empleados que brindan su colaboración en la participación y planificación dentro de la organización.

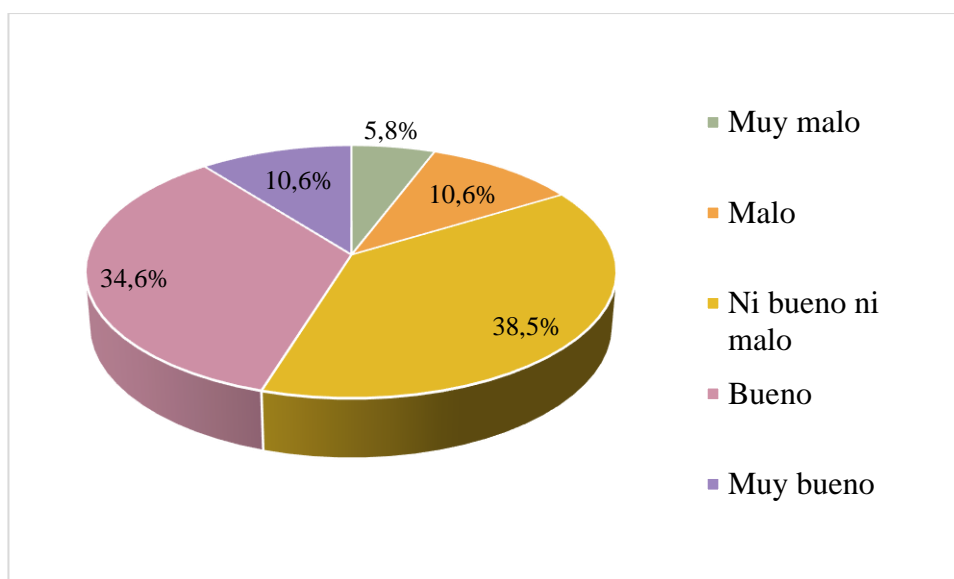


Figura 22. Capacitación y planificación

#### 4. Cumplimiento de normas

Con respecto a la capacidad para desarrollar informes de evaluación, propuestas, logros y demás acciones relacionadas al mejoramiento, se conoció en la opción ni bueno ni malo una concordancia del 44.2%, bueno obtuvo el 25.0%, mientras que el 14.4% es malo. Se evidencia la falta de capacitación para emitir informes en pro del mejoramiento organizacional.

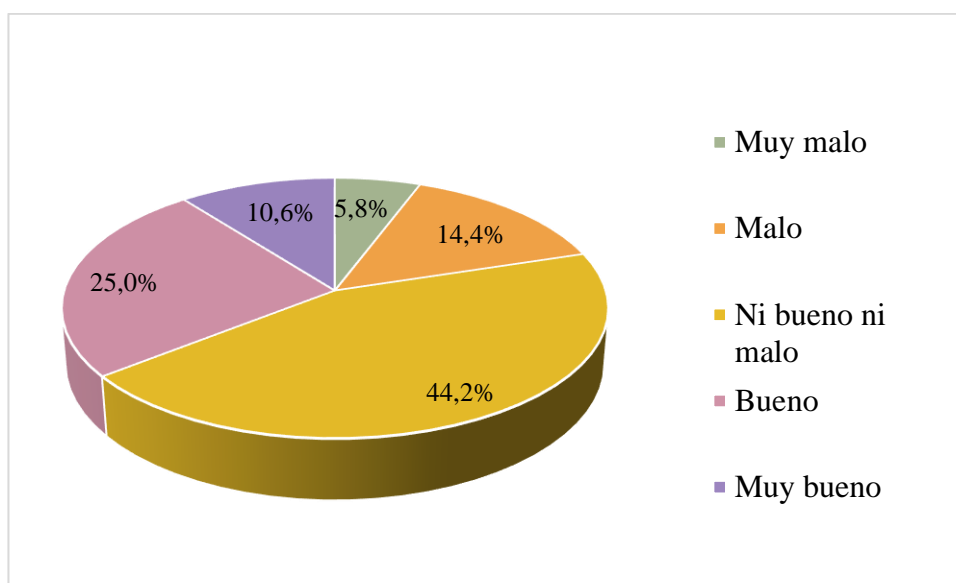


Figura 23. Elaboración de informes

#### Dimensión aspectos ligados a la productividad

##### 5. Iniciativa

Se evidenció que el grado de actuación de los colaboradores no es bueno ni malo, así como también que el 20.2% es bueno, mientras que el 15.4% es muy bueno. Los resultados muestran que cierta cantidad de colaboradores actúan de manera espontánea brindando soluciones a los problemas que se presentan, por lo que se debe de capacitar al resto del personal para que tome decisiones positivas ante problemas.

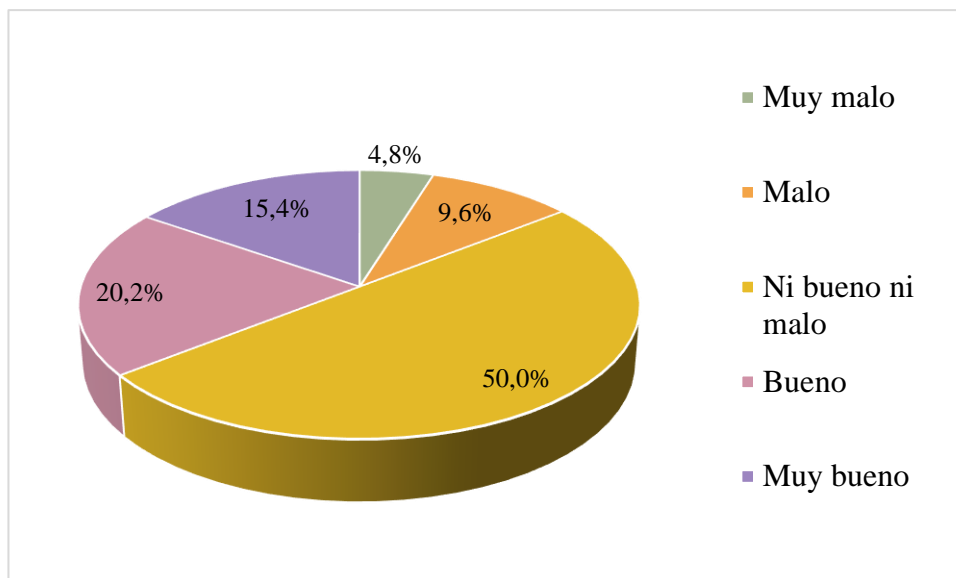


Figura 24. Actuación laboral

## 6. Presión.

El 33.7% de los empleados no es bueno ni malo trabajando bajo presión de manera eficiente, el 25.0% es bueno, mientras que el 20.2% es malo. Los resultados reflejan que el área de enfermería no trabaja en su totalidad de manera eficiente ante trabajos con presión de tiempo, lo cual puede generar el cometimiento de errores por el personal que no domina este tipo de presión en sus labores.

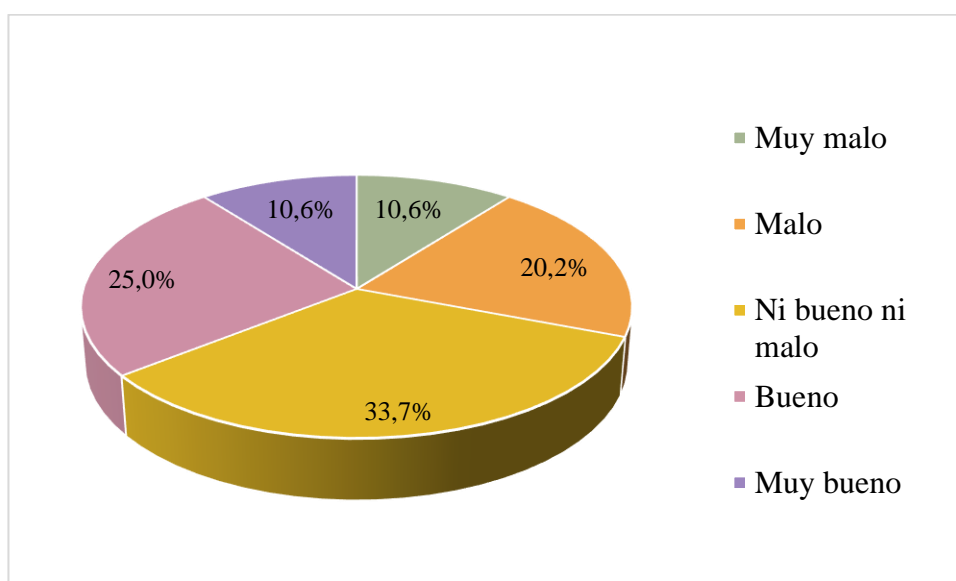


Figura 25. Trabajo bajo presión



## 7. Plazos.

En cuanto al cumplimiento de plazos en las tareas encomendadas al personal del área, se evidenció que el 44.2% es bueno, el 22.1% es muy bueno, mientras que el 18.3% fue considerado ni bueno ni malo. Se puede observar que los colaboradores buscan en su mayoría de cumplir con los límites establecidos para cada trabajo encomendado.

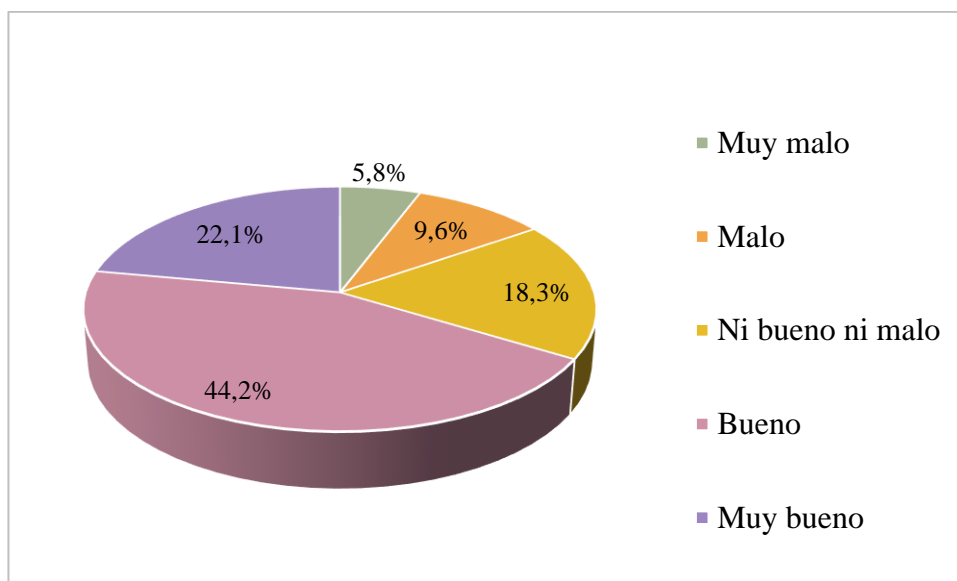


Figura 26. Plazos en tareas

## 8. Resolución.

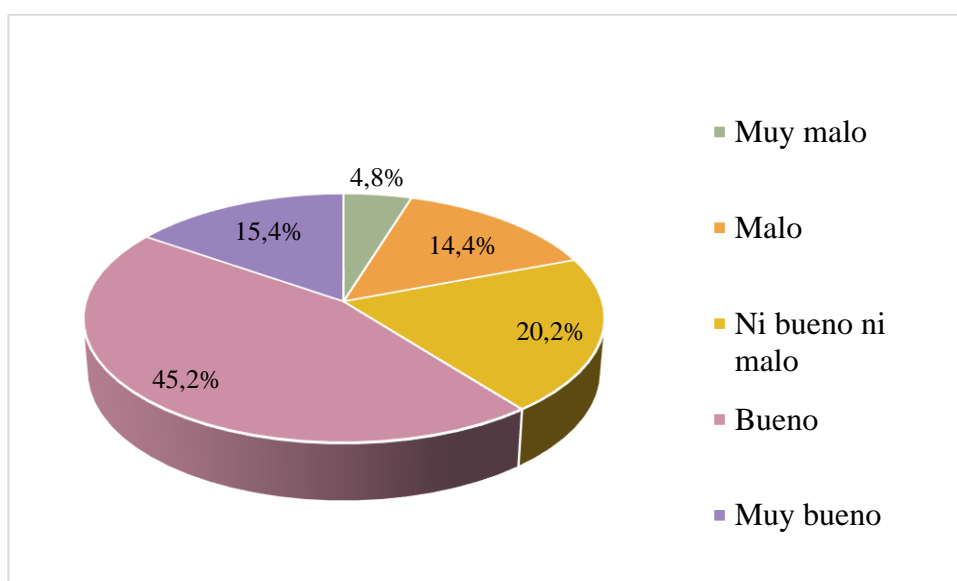


Figura 27. Resolución de problemas

Se conoció que la capacidad para resolver problemas laborales de manera autónoma es buena en un 45.2%, ni bueno ni malo con un 20.2%, mientras que el 15.4% es muy bueno. Por lo que se puede establecer que los colaboradores realizan un buen desempeño en la resolución de problemas apegándose a las normas establecidas por la empresa.

### 9. Presentación de trabajo.

El 44.2% de los colaboradores no es ni bueno ni malo en los atributos presentados en la pregunta, mientras que en las opciones bueno y malo se encontró que el porcentaje para ambos fue de 20.2%. por lo que se recomienda capacitar a los colaboradores para que estos mejoren la presentación de sus trabajos asignados.

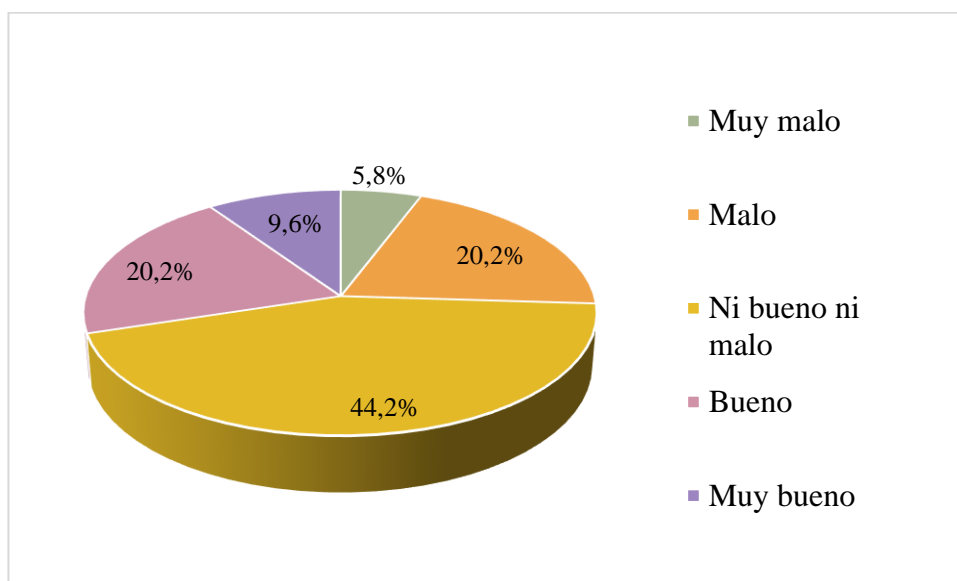


Figura 28. Presentación de trabajos

### 10. Medios y materiales.

Con respecto al uso de medios y materiales para realizar su trabajo de manera adecuada se evidenció que la utilización es mala con un 18.3%, el 35.6% ni bueno ni malo, mientras que el 28.8% es muy malo al momento de seleccionar los medios adecuados. Es evidente que existe falta de conocimiento, respecto al uso

de materiales y medio, por lo que se recomienda una socialización con el personal.

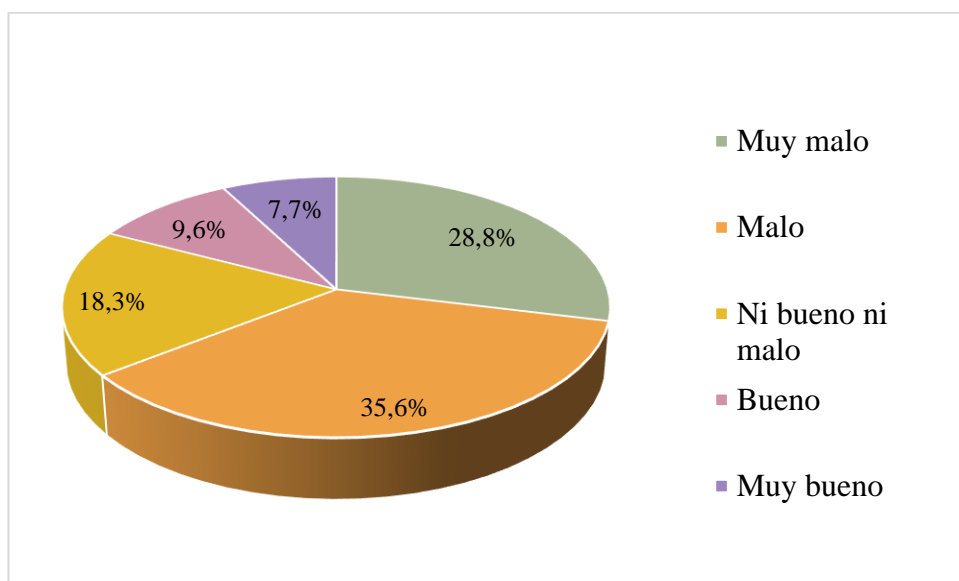


Figura 29. Uso de medios y materiales

### 11. Uso de información.

Sobre el uso adecuado de información relacionada al puesto y funciones que debe de mantener en reserva el 48.1% no es ni bueno ni malo, el 18.3% es malo, mientras que el 13.5% es muy malo. Los resultados dejan en evidencia que el personal no posee conocimiento o a su vez no usa de manera correcta la información, lo cual puede deberse a la falta de protocolos.

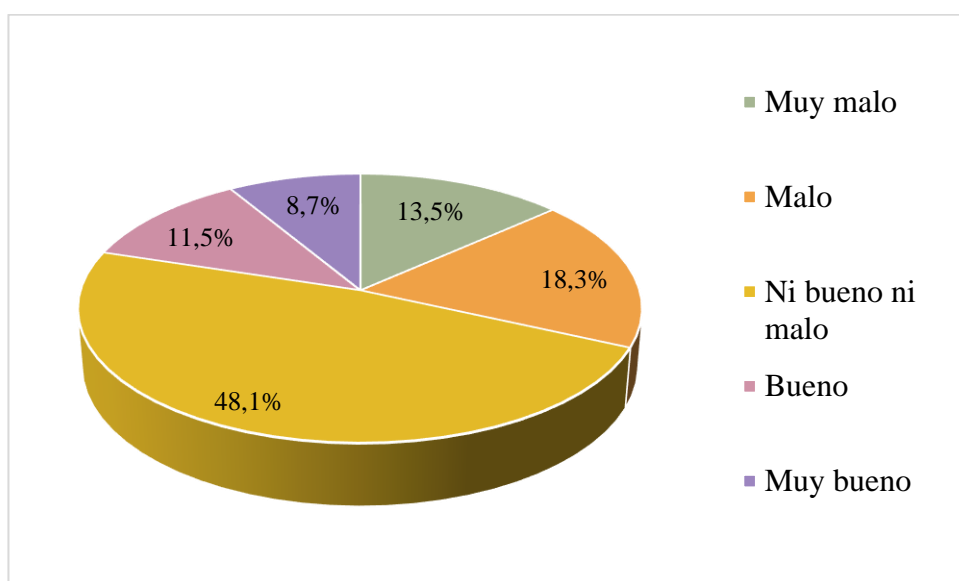


Figura 30. Uso de información

## 12. Democracia.

Con respecto a la capacidad en la creación de un espacio democrático se evidenció que es considerado malo con el 37.5%, ni bueno ni malo con el 26.9%, mientras que el 23.1% es muy malo. Estos resultados muestran que los colaboradores no poseen la capacidad de crear un espacio democrático.

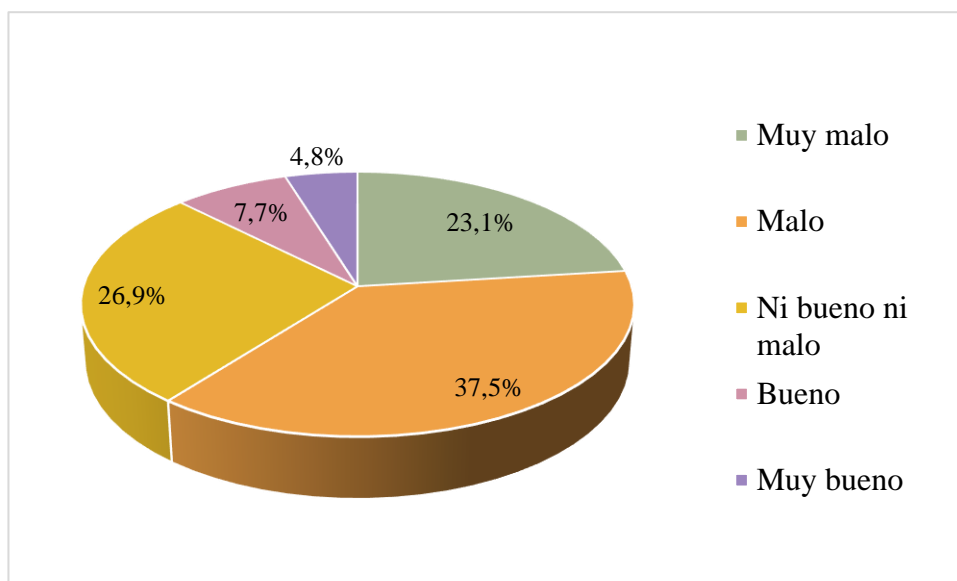


Figura 31. Capacidad de creación

## 13. Interrelación.

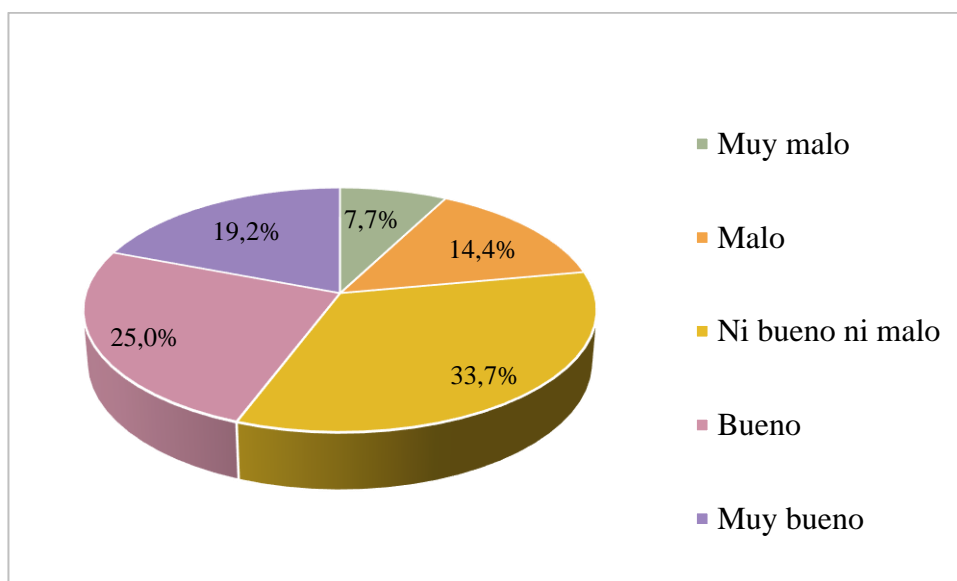


Figura 32. Trabajo en equipo

Se evidenció que la interrelación y adaptación personal y en equipo no es

bueno ni mala con un 33.7%, la opción bueno obtuvo el 25.0%, mientras que el 19.2% fue calificada como muy bueno. Esto muestra que el personal posee la capacidad de adaptarse de manera positiva a los cambios dentro del área.

#### 14. Convivencia.

Con respecto al nivel de promoción que realizan los empleados para mantener una convivencia con autodisciplina, se evidenció que esta es mala en un 32.7%, con el 38.5% no es ni buena ni mala, mientras que las opciones bueno y muy malo coincidieron con el 10.6%. Los resultados muestran que no existe mayor esfuerzo por los colaboradores en promover el tipo de convivencia mencionado en la pregunta.

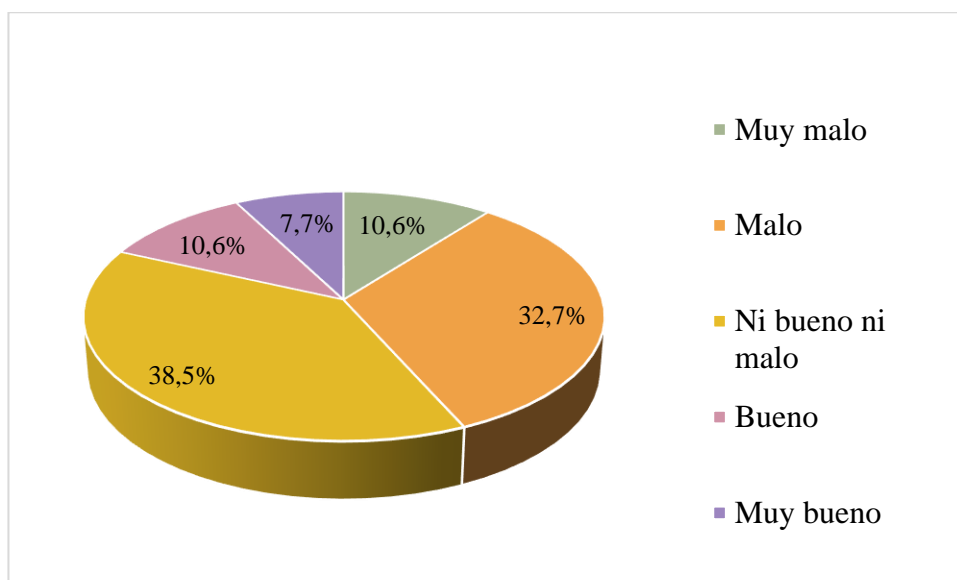


Figura 33. Convivencia

#### 15. Normas.

En cuanto al cumplimiento de los colaboradores con las normas establecidas en la institución, se evidenció que esta es mala con un 37.5%, el 29.8% no es bueno ni malo, mientras que el 24.0% es muy malo cumpliendo las normas. Esto puede deberse a la falta de conocimiento de las normas y de las consecuencias que acarrearán no cumplirlas, así como también a la poca firmeza en los castigos.

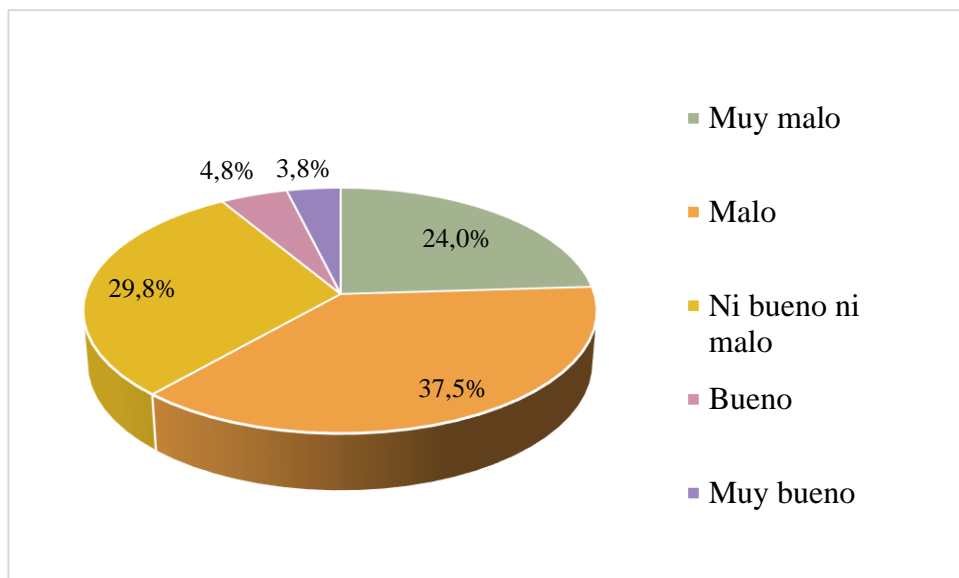


Figura 34. Cumplimiento de normas

## 16. Aprendizaje.

Con respecto a la calificación dada a si los colaboradores propician un aprendizaje colaborativo y cooperativo en el área objeto de estudio se evidenció que esta fue calificada como mala en un 34.6%, muy malo con el 23.1%, mientras que el 17.3% no es ni bueno ni malo propiciando este tipo de aprendizaje.

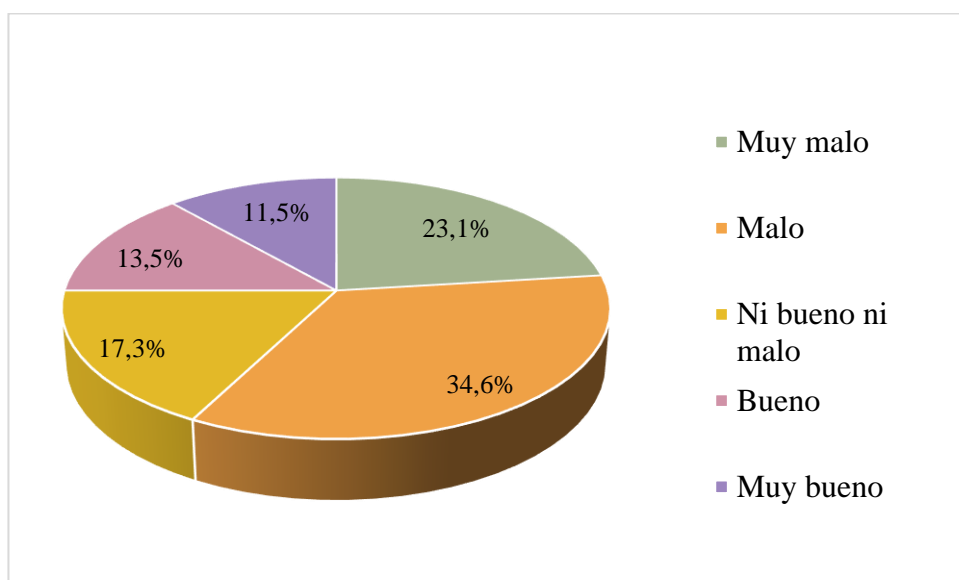


Figura 35. Aprendizaje colaborativo y cooperativo

## **Análisis General de Resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo evidenciar en la variable de relaciones interpersonales que todas sus dimensiones se encontraron por encima de su valor medio que es de tres puntos, siendo la dimensión de trato aquella que mayor puntaje alcanzó, debido a que se evidenció que los colaboradores en su mayoría saludan de manera amable, así como también son agradecidos con sus colegas cuando estos reciben favores, actúan con sencillez y hacen el requerimiento de sus necesidades de manera sutil.

Este tipo de comportamiento genera que al momento que uno de los miembros del área requiera de ayuda el resto la brinda de manera voluntaria. La siguiente dimensión menor calificada fue la de comunicación, puesto que se evidenció que entre compañeros no prestan mayor importancia a los comunicados que emiten sus compañeros de área, así como también se conoció que en su mayoría no saben guardar silencio y escuchar al colega, lo cual se deriva en confusiones y problemas por malos entendidos.

Con respecto a la variable desempeño laboral de manera general está se encontró por debajo del valor medio, siendo la dimensión que menor puntaje alcanzó la de aspectos ligados a la persona, con una puntuación de 2.68, puesto que se conoció que el personal no guarda y reserva la información obtenida en su puesto de manera correcta, permitiendo que se filtre información confidencial.

Esta situación causa malestar en el área; además se evidenció la poca capacidad de los colaboradores para crear un espacio democrático, la poca colaboración para promover una convivencia disciplinada, así como también la falta de cumplimiento de normas y la colaboración deficiente en el aprendizaje cooperativo y colaborativo dentro de la institución.

Tabla 2  
*Promedio relaciones interpersonales*

<b>Variable Relaciones Interpersonales</b>	<b>Promedio</b>
Dimensión Comunicación	3.05
Dimensión Actitudes	3.30
Dimensión Trato	3.63
Promedio Total	3.33

Por otra parte, se conoció que el promedio más alto fue el de la dimensión de aspectos ligados a la organización, ya que se encontró que los colaboradores buscan cumplir con la entrega de sus tareas dentro del tiempo establecido, además que el 60.6% posee la capacidad de solucionar problemas de manera autónoma manteniendo las normas de la institución, lo cual permite que el área cumpla con los objetivos establecidos por los superiores.

Tabla 3  
*Promedio desempeño laboral*

<b>Variable Desempeño Laboral</b>	<b>Promedio</b>
Dimensión Aspectos ligados a la gestión	3.11
Dimensión Aspectos ligados a la organización	3.16
Dimensión Aspectos ligados a la persona	2.68
Promedio Variable	2.98

Luego de revisar los promedios de las dimensiones tanto de las relaciones interpersonales como del desempeño laboral dentro de la institución, se realizó una prueba de fiabilidad por medio del alfa de Cronbach en donde se obtuvo un coeficiente de 0.922 para la variable de relaciones interpersonales y de 0.967 para desempeño laboral. Con esto se demuestra que existe una consistencia interna del



constructo utilizado y por ende se comprueba la validez del mío para el contexto analizado.

Por otro lado, se realizó un análisis correlacional entre las diferentes dimensiones de la variable independiente que se refiere a relaciones interpersonales con respecto al desempeño laboral, esto con el fin de conocer cual dimensión es la que más influencia con relación a la otra variable.

Dentro de los resultados obtenidos se reflejó que la dimensión de comunicación es la que más influencia tiene en el desempeño laboral de los colaboradores. Por tanto, es importante mejorar la disposición para resolver desacuerdos, la escucha sin mostrar incomodidad, comprensión del mensaje entre colaboradores, interés por problemas de pares, empatía y el hecho de guardar silencio y escuchar. Todos estos factores son parte de la dimensión de comunicación y fueron evaluados en la encuesta.

El coeficiente de correlación de la dimensión comunicación con respecto a desempeño laboral fue de 0.977, la dimensión de actitudes obtuvo un coeficiente de 0.745, mientras que trato 0.369. Esta última dimensión tiene una menor influencia en el desempeño laboral.

Se comprueba la hipótesis de investigación: “Las relaciones interpersonales influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo”, al obtener la variable de relaciones interpersonales un coeficiente de correlación de Pearson de 0.856 con respecto a la variable desempeño laboral (ver tabla 4), con una significación menor a 0.05, lo que se encuentra dentro del intervalo de confianza establecido del 95%.

Tabla 4  
*Correlaciones entre dimensiones de relaciones interpersonales con variable desempeño*

<b>Dimensiones</b>	<b>Correlación con desempeño laboral</b>	<b>Significancia</b>
Dimensión Comunicación	0.977	< 0.05
Dimensión Actitudes	0.745	< 0.05
Dimensión Trato	0.369	< 0.05
<b>Variable relaciones interpersonales</b>	<b>0.856</b>	<b>&lt; 0.05</b>

Asimismo, en la figura 36 se muestra el diagrama de dispersión de los promedios de las variables estudiadas, donde se observa claramente una tendencia con pendiente positiva que evidencia la relación de variables.

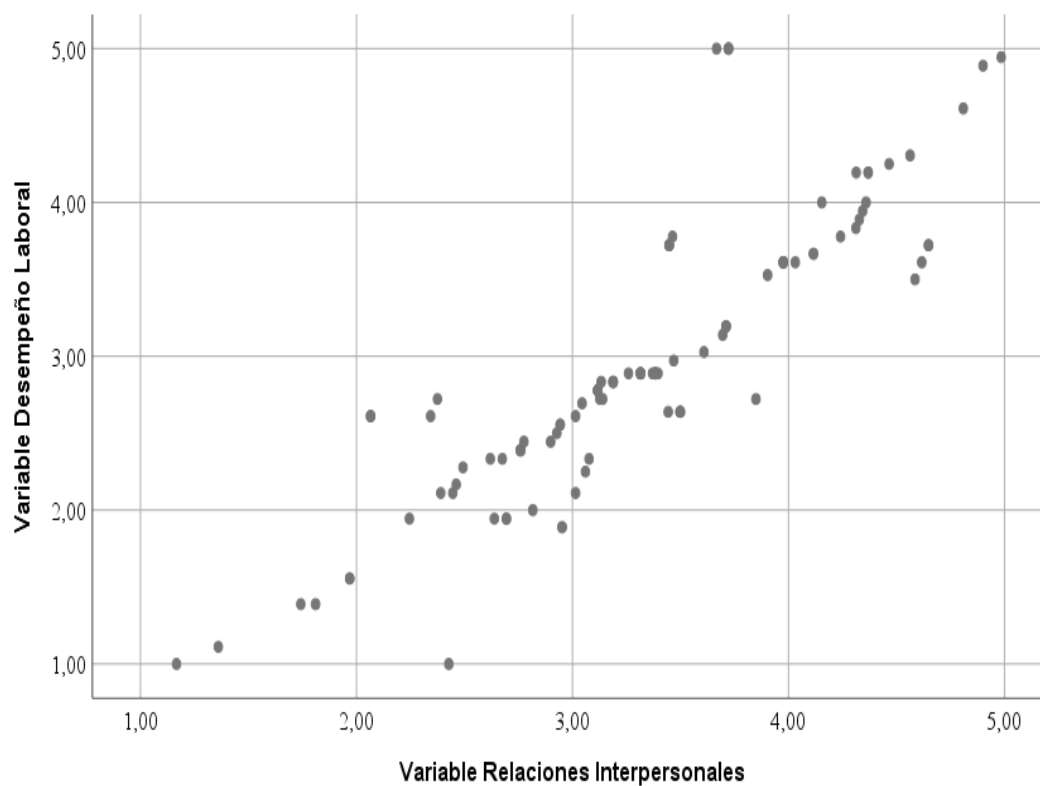


Figura 36. Diagrama de dispersión de variables

Tabla 5  
*Correlación entre dimensiones*

<b>Dimensiones</b>	<b>Aspectos ligados a la gestión</b>	<b>Aspectos ligados a la organización</b>	<b>Aspectos ligados a la persona</b>
<b>Comunicación</b>	0.745	0.823	0.900
<b>Actitudes</b>	0.414	0.670	0.807
<b>Trato</b>	0.122	0.472	0.351

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

Este capítulo comprende todos los aspectos indispensables que se requieren para que se ponga en práctica la propuesta iniciando con el establecimiento de objetivos y la justificación de la propuesta, al igual que la descripción detallada de cada actividad a desarrollar en donde se enliste diversos criterios importantes como el responsable de la actividad, el costo a generar, los participantes de la actividad, el horario a realizarse, los materiales a necesitar; así como, una explicación paso a paso de las acciones.

A esto se le agrega un listado completo de cada uno de los materiales que se usarán en la propuesta de manera general, los recursos financieros totales, los recursos humanos y el calendario de las actividades.

### **Objetivos**

#### **General**

Establecer estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital IESS Babahoyo.

#### **Específicos**

Efectuar actividades al aire libre donde puedan convivir e interrelacionarse el personal de enfermería del Hospital IESS Babahoyo.

Diseñar actividades creativas y animadas para llevar a cabo dentro del hospital donde participe todo el personal de enfermería del Hospital IESS Babahoyo.

### **Justificación**

La propuesta tiene gran importancia, ya que, mediante las actividades de convivencia y los eventos dentro de la institución, el personal de enfermería podrá

relacionarse con sus colegas de diversas áreas, lo cual fomentará las interrelaciones, la comunicación, facilitará que se conozcan y que creen lazos amistosos. Se espera que estas acciones conlleven a que el personal de enfermería trabaje en equipo y se sienta motivado para mejorar su rendimiento laboral dentro de la institución.

Los beneficiarios de la propuesta son primero las licenciadas de enfermería que podrán mejorar sus relaciones con sus compañeras de trabajo de las distintas áreas, promoviendo la buena comunicación, el trabajo en equipo; por ende, esto ayuda a que puedan desenvolverse adecuadamente en sus tareas de trabajo y mejoren su desempeño laboral. Además, las actividades son una forma de motivación para que intenten dar lo mejor de sí mismas y cumplan a cabalidad con todas sus actividades diarias.

Otro beneficiario sería el hospital, puesto que al tener personal que trabaje en equipo donde exista una buena comunicación, permitirá que puedan llevar a cabo todas sus actividades coordinadamente con las distintas áreas, lo que asegura que mejoren su desempeño laboral; no obstante, esto implica que los usuarios se sientan satisfechos influyendo de manera positiva en la imagen institucional del hospital.

### **Descripción de Actividades**

Para la propuesta se ha considerado plantear cuatro actividades, dos fuera de la institución donde puedan compartir experiencias al aire libre y sin la presión del hospital y otra dentro de las instalaciones del hospital en una actividad creativa y muy divertida para que puedan tener gratos recuerdos dentro de la institución. Estas actividades se detallan a continuación.

## **Convivencia**

La convivencia es una manera muy práctica para hacer que el personal de enfermería del hospital coexista entre ellas, para lo cual se planteó como estrategia que la empresa desarrolle un día de convivencia para el personal de enfermería en donde se efectúen varias actividades enfocadas en la interacción entre las participantes por medio de grupos establecidos de manera aleatoria donde se integrará en el grupo una enfermera de cada área, a fin de que puedan relacionarse con otras colegas con las que no están acostumbradas a interactuar.

Las actividades que se van a efectuar durante la convivencia son el juego de trivias, el baúl del arqueólogo y *express meeting*. En el juego de trivias se tendrá la opción de elegir entre preguntas sobre películas de Disney, historia, naturaleza, cultura, animales o conocimiento general. Cada grupo debe elegir un tema, el orden de elección será de manera aleatoria asignándoles un número a cada grupo, una vez que tienen el tema se procederá hacerle las preguntas del caso donde el grupo debe decidir la respuesta correcta, para lo cual tendrán 15 segundos para contestar, se sumarán las preguntas correctas para al final compararlas con los otros grupos y ver el grupo ganador.

En el juego del baúl se harán tres cofres con su respectivo candado y 12 llaves distintas de ellas tres abren los candados, estas llaves se las consigue al resolver acertijos con un tiempo máximo de 30 segundos, al responder bien tendrá opción el grupo de escoger una llave para que pruebe en los cofres, mientras tanto el siguiente grupo se alista para escuchar su acertijo, en caso de no responder correctamente pierde el turno y debe esperar que nuevamente le toque, así simultáneamente se repite hasta que un grupo o varios grupos hayan encontrado las llaves correctas que abran los cofres. En caso de que un grupo abra un cofre

automáticamente será uno de los ganadores y ya no podrá volver a intentarlo, por lo cual se irá reduciendo los grupos para que otros tengan la misma oportunidad.

La actividad de express meeting se la realiza en grupos, los cuales deben ser en pares, ya que se necesita que se sienten frente a frente en parejas donde deben conocerse haciendo preguntas básicas como el nombre, edad, *hobbies*, ambiciones, área que trabajan, para lo cual tienen dos minutos, luego se deben intercambiar parejas. Con esta actividad se busca que las enfermeras se conozcan un poco más, permitiendo que haya una interacción entre ambas partes y buscan alguna similitud entre ellas.

Tabla 6  
*Actividades en la convivencia*

<b>Actividades</b>	<b>Materiales</b>	<b>Reglas</b>
Juego de trivias	Preguntas de trivias Hojas para anotaciones Premio	Grupos 15 segundos c/trivia Pierde turno al no contestar Al final conteo de puntos Gana grupo con más puntos
Baúl del arqueólogo	Lista de acertijos Premios Candados y llaves	30 segundos c/acertijo Pierde turno al no contestar Ganan grupos que abran cofre
Express meeting	Papeles con los nombres Imperdibles pequeños	Ubicados en pares de frente Intercambio de parejas c/2 min. Solo entre integrantes de grupo asignado

La persona responsable de coordinar la convivencia será el jefe de Talento Humano, las participantes de la convivencia será el personal de enfermería del hospital, este evento se debe efectuar de manera anual para que se pueda reforzar las relaciones entre colegas. El lugar donde se llevará a cabo la actividad será en el Complejo Turístico San Pablo que está ubicado en el Kilómetro ½ vía a Montalvo a 500 metros de la Universidad Técnica de Babahoyo (UTB). El costo de la entrada es de \$2.50, en el cual la atención es de 10:00-17:00 pm. El

establecimiento facilita las sillas y mesas que se necesitan para hacer las actividades, así como un espacio amplio, adicional se brindará un piqueo con un costo de \$1.00 cada uno.

Los materiales que se van a requerir para las actividades son tres cofres, tres candados, una lista de acertijos variada, una lista de trivias de diversos temas, carteles con nombres, imperdibles pequeños y premios. Los premios representativos y fotos del evento, con sus ganadores enviadas a sus correos para que puedan conservarla, los costos de los materiales se tomaron en referencia del precio en el mercado.



Figura 37. Invitación para personal de enfermería

Las actividades las van a realizar entre el jefe de Talento humano y los jefes de áreas, se le comunicará al personal de enfermería de la actividad mediante sus



jefes inmediatos vía correo electrónico, recordándoles que la asistencia es obligatoria y que en el complejo se tomará asistencia mediante una lista donde deberán firmar al ingresar a dicho lugar. La invitación será digital en donde se indicará la fecha, hora y lugar que deberán acudir.

### **Celebración de fechas especiales**

Las celebraciones que se efectúen dentro del entorno laboral son beneficiosas para que los colaboradores puedan fortalecer su compañerismo y los lazos de amistad; por ese motivo se ha establecido la celebración de varias fechas importantes que se muestran a continuación.

Tabla 7  
*Actividades para celebrar*

<b>Fecha</b>	<b>Actividad</b>
Día de la madre	Concurso de baile y elección de madre símbolo una por área
Día del padre	Concurso de baile y elección del padre símbolo uno por área

Las actividades sobre celebración de fechas especiales son una forma divertida de hacer que los trabajadores se relacionen entre ellos dentro de las instalaciones del hospital, por lo cual, se tomó en cuenta dos fechas importantes que se dan a mediados del año como es el día de la madre y del padre.

En el día de la madre se va a crear una invitación digital para enviarla a todos los trabajadores, donde se solicite que elijan una madre para postularla como representante de su área, dicha información sería enviada al coordinador de la actividad que es el encargado de talento humano. Este la debe registrar y agregar en una lista con imágenes tipo papeleta de votación, para socializar a todos los profesionales; en días cercanos a la fecha todos los trabajadores podrán votar por alguna de ellas.

**DÍA DE LAS MADRES**

Te invitamos a postular a una compañera de trabajo que sea madre para representar su área de trabajo como madre símbolo.



Las madres que participen serán socializadas para su votación en días próximos al evento

**Hospital IESS Babahoyo**



Figura 38. Invitación a participar en día de la madre

**DÍA DEL PADRE**

Te invitamos a postular a un compañero de trabajo que sea padre para representar su área de trabajo como padre símbolo.



Los padres que participen serán socializados para su votación en días próximos al evento.

**Hospital IESS Babahoyo**



Figura 39. Invitación a participar en día del padre

La madre que tenga mayor cantidad de votos será la madre símbolo del hospital, a quien se le entregará una cinta representativa con un costo de \$7.00, un ramo de flores \$10.00, adicional se le hará la entrega de una tarjeta de regalo de \$20.00 de un supermercado para que pueda usarla cuando desee. El mismo proceso se hace para el día del padre, con la diferencia que se entregará una corona dorada hecha de cartulina esmaltada color dorado con un costo de \$ 0.80 y se le dará una tarjeta de regalo de \$20.00. A los otros participantes se les dará un pequeño detalle por su participación que comprende unos chocolates a hombres \$6.36 y una flor a las mujeres que tienen un costo de \$4.00.

Esta actividad se la efectuará en las instalaciones del hospital objeto de estudio, el responsable es el encargado de talento humano y se llevará a cabo en los meses de mayo y junio del 2021.

### **Integración**

Otra manera de lograr hacer que los trabajadores se interrelacionen es por medio de actividades de integración; por lo cual, se tomó en cuenta la celebración de fechas de cumpleaños de los profesionales de la salud de forma mensual, en donde se conmemore una vez al mes a todos los cumpleaños que han nacido en un determinado mes. Esto será posible una vez que se revisen las fechas de nacimiento de todos colaboradores; para de ahí ubicarlo conforme a los meses; con esto se tendrá una cantidad exacta de las personas a participar de esta integración.

La celebración va a constar de la compra de una torta y colas, se citará un día específico del mes para que asistan al auditorio donde se acomodará una mesa con la torta para poder cantar el cumpleaños a todos los trabajadores. Además, se tomarán fotos de este evento que serán luego enviadas a cada cumpleaños por

medio del correo electrónico. Esta integración de diferentes profesionales de distintas áreas del hospital permitirá que los colaboradores se conozcan y socialicen entre ellos.

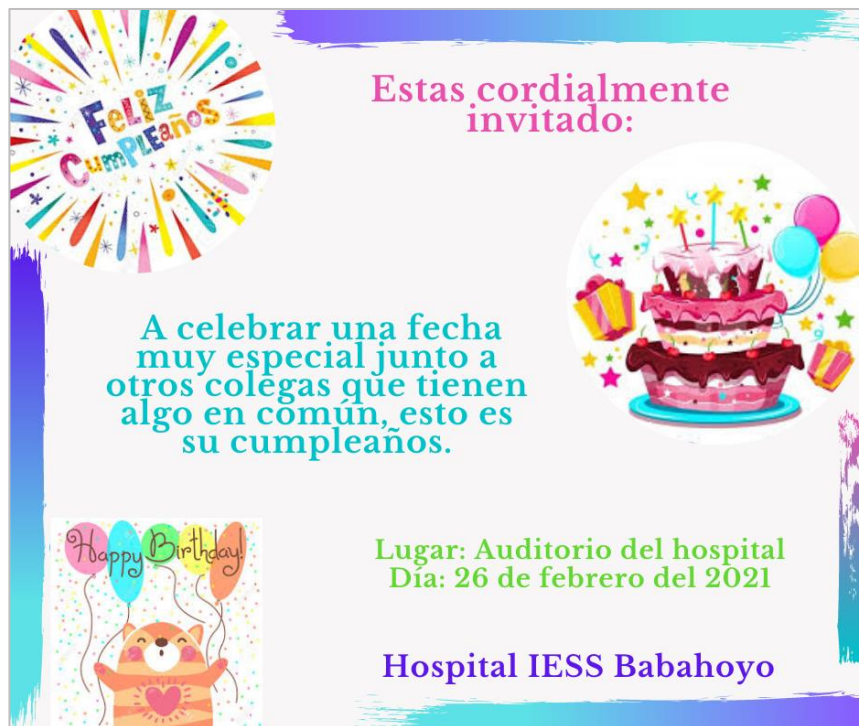


Figura 40. Invitación a celebración de cumpleaños

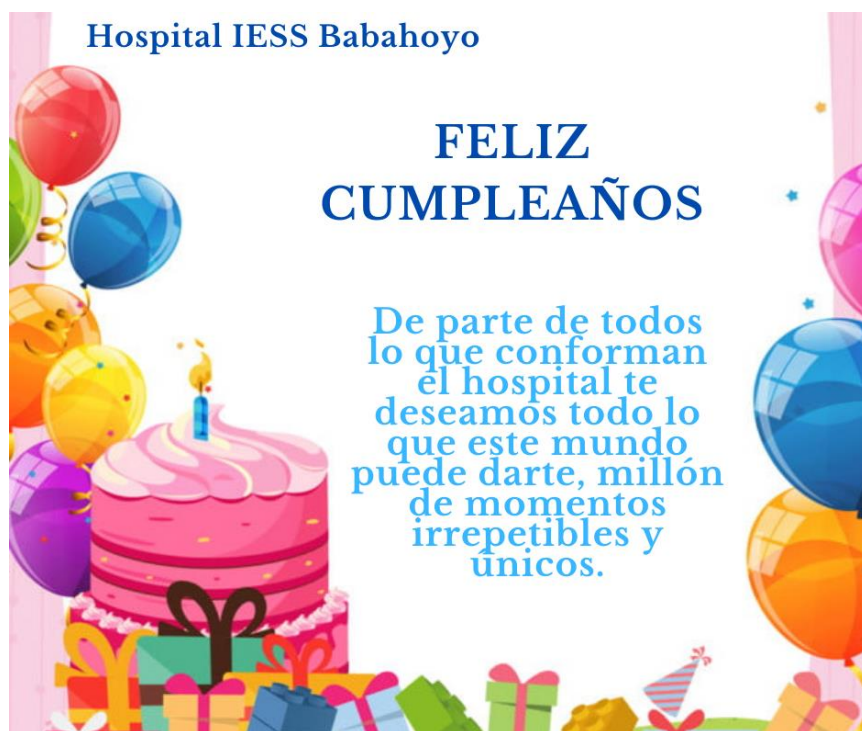


Figura 41. Tarjeta de felicitación

Además, se tomará fotos de este evento que serán luego enviadas a cada cumpleaños por medio del correo electrónico. Esta integración de diferentes profesionales de distintas áreas del hospital permitirá que los colaboradores se conozcan y socialicen entre ellos.

### **Eventos internos**

Los eventos internos serán realizados de manera semestral, estos se enfocan en una actividad que es la representación de escenas de películas animadas en grupos. Los grupos serán formados de manera aleatoria logrando que haya enfermeras de todas las áreas, estos eventos serán informados con tiempo para que puedan prepararse, deben preparar diez minutos de una película, para el día de la presentación deben vestirse acorde a lo que van a representar. Serán notificados los grupos conformados por email, para que se comuniquen entre los integrantes y decidan la película, la misma que se registrará si no ha sido escogida caso contrario se les indicará que deben seleccionar otra.

El lugar para la presentación será en el auditorio del Hospital General IESS Babahoyo, el evento será el día sábado 13 de noviembre del 2021 en el horario de la mañana a partir de las 8:00 am. Los grupos pueden crear su vestuario como ellos consideren, mientras se pueda distinguir a los personajes, la actividad será supervisada por el jefe de talento humano. Las participantes serán las 104 licenciadas de enfermería, los materiales serán autogestionados por las participantes, se usará laptop y proyector para mostrar las escenas de las películas que será mediante autogestión del hospital.

Una vez que todos los grupos se presenten se va a elegir las mejores interpretaciones, para esto los jefes de áreas van a ser los jueces en compañía del jefe de talento humano, a los ganadores se les entregará un premio representativo

que consta en el presupuesto de la propuesta, al igual que se tomarán fotos del evento y se publicarán en las redes del hospital. Además, se enviará mediante correo electrónico las fotos a cada una de las licenciadas de enfermería. La notificación digital se muestra en la figura 42.



Figura 42. Notificación de evento interno

## **Materiales, Recursos Humanos y Financieros**

### **Materiales**

Los materiales que se requieren para desarrollar cada una de las actividades propuestas en este apartado se enlistan con sus respectivas cantidades y se estableció en ellas las tareas que van a ser gestionadas por el personal del hospital, por lo cual, no le representa al hospital un costo por el mismo; lo cual, se muestra a continuación:

Tabla 8  
*Materiales para la propuesta*

<b>Cantidad</b>	<b>Materiales</b>
12	Acertijos (Autogestionado)
30	Trivias (Autogestionado)
6	Llaves de candado
6	Candados pequeños
3	Cofres
110	Cartelitos con nombres (Autogestionado)
110	Imperdibles pequeños
1	Cartulina esmaltada color dorado
1	Ramo de flores
2	Tarjetas de regalo
1	Caja de chocolates
1	Cinta del día de la madre
12	Tortas de cumpleaños y bebidas
1	Invitación a celebración de cumpleaños (Autogestionado)
1	Tarjetas de felicitaciones (Autogestionado)
1	Premios
1	Alquiler de complejo turístico
1	Laptop (Autogestionado)
1	Auditorio (Autogestionado)
1	Proyector (Autogestionado)

### **Recursos humanos**

El recurso humano que se va a requerir para que realicen las actividades de la propuesta son los jefes de áreas del hospital objeto de estudio siendo supervisada cada actividad por el jefe de Talento humano; además, se necesita de la participación de las 104 licenciadas de enfermería que laboran en dicha institución como se detalla a continuación.

Tabla 9  
*Recursos humanos*

<b>Cantidad</b>	<b>Personal</b>
1	Jefe de Talento Humano
4	Jefes de áreas
104	Licenciadas de enfermería

Las evidencias de la propuesta son las fotografías y videos que se tomen durante los eventos, los mismos que serán reportados al director del hospital.

### Recursos financieros

Los recursos financieros que se van a necesitar para la puesta en marcha de la propuesta se detallan a continuación.

Tabla 10  
*Recursos financieros*

<b>Cant.</b>	<b>Recursos</b>	<b>Precio Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
12	Acertijos	Autogestión	
30	Trivias	Autogestión	
110	Cartelitos con nombres	Autogestión	
6	Llaves de candado copias falsas	\$0.50	\$3.00
6	Candados pequeños	\$2.00	\$12.00
3	Cofres de cartón (cartón, silicón)	\$1.00	\$3.00
1	Cartulina esmaltada color dorado	\$0.80	\$0.80
1	Ramo de flores	\$15.00	\$15.00
2	Tarjetas de regalo	\$20.00	\$40.00
1	Caja de chocolates	\$1.60	\$1.60
1	Cinta del día de la madre	\$7.00	\$7.00
12	Tortas de cumpleaños y bebidas	\$30.00	\$360.00
1	Invitación a celebración de cumpleaños	Autogestión	
1	Tarjetas de felicitaciones	Autogestión	
1	Premios	\$40.00	\$40.00
104	Entradas al complejo turístico	\$2.50	\$260.00
110	Piqueos	\$1.00	\$104.00
1	Caja de imperdibles pequeños	\$2.00	\$2.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$848.40</b>

Existen actividades que serán autogestionadas; es decir que, el personal del hospital hará dichas tareas; por lo cual, no representa ningún costo adicional para la institución.

### Calendario

Las actividades serán coordinadas a través de un calendario de actividades que iniciará en el mes de enero del año 2021 como se puede apreciar en la tabla 11.

Los dos eventos que se proponen en esta investigación permitirán mejorar las relaciones entre colegas, facilitará la buena comunicación entre distintas áreas, servirá de motivación para el personal profesional con lo cual se espera mejorar el





## Conclusiones

Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones entre individuos que están basadas en la confianza donde se involucra actitudes y sentimientos, pero en el caso laboral, debe adjuntarse características como trabajo en equipo, respeto y responsabilidad, con lo cual, se logren los objetivos de la empresa de manera grupal. Esta relación se explica en la teoría del campo de Lewin que estableció que la personalidad de las personas se compone de regiones, las mismas que se crean durante la infancia y que se multiplican hasta que llegan a la adultez. En cambio, el desempeño laboral es la actuación y rendimiento de un trabajador al momento de llevar a cabo sus tareas y funciones asignadas, dejando apreciar las competencias que posee cada uno de ellos que están basadas en los conocimientos, experiencias, habilidades, actitudes, sentimientos, motivaciones, valores y características personales. El desempeño laboral de un trabajador puede estar influido por diversos factores entre ellos están la adecuación de trabajo, la formación profesional, la motivación, el establecimiento de objetivos y el reconocimiento por el trabajo.

Los estudios referenciales mostraron que las relaciones interpersonales fueron de nivel regular ocasionado por aspectos como la comunicación, el trato de los trabajadores y actitudes; mientras que, el desempeño laboral fue en general bueno, dado por criterios de eficiencia, productividad, gestión, iniciativa y creatividad. Con respecto a la situación actual del Hospital General IESS Babahoyo, este es un hospital de nivel II que brinda servicios en las áreas de hospitalización, emergencia y consulta externa; esta última dispone de varias especialidades como odontología, medicina interna, otorrinolaringología, oftalmología, dermatología, cirugía vascular, nefrología, neurología, gastroenterología, urología, cardiología,

cirugía general, pediatría, ginecología y obstetricia. El hospital trabaja bajo los principios de honestidad, vocación de servicio, universalidad, responsabilidad y respeto.

La metodología de investigación utilizada en el presente proyecto tuvo un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, de método deductivo. El instrumento de relaciones interpersonales tuvo tres dimensiones las cuales fueron comunicación, actitudes y trato con un total de 18 ítems; mientras que desempeño laboral tuvo las dimensiones de aspectos ligados a la gestión, aspectos ligados a la productividad y aspectos ligados a la persona con un total de 16 ítems. La encuesta fue realizada a una población de 104 licenciadas de enfermería, donde se realizó un censo.

En los resultados se pudo evidenciar que la dimensión menos puntuada fue comunicación para la variable de relaciones interpersonales, mientras que la dimensión de aspectos ligados a la persona fue la de menor puntuación en el desempeño laboral. A su vez, se concluye que la dimensión de comunicación es la que tiene mayor influencia en el desempeño laboral, según el análisis correlacional efectuado. Se comprobó la hipótesis de investigación que establece que las relaciones interpersonales influyen positiva y significativamente en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital General IESS Babahoyo. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.856.

Las estrategias planteadas en la propuesta se basaron en cuatro actividades que fueron la convivencia, integración, celebración de fechas especiales y eventos internos, las mismas que estaban enfocadas en mejorar las relaciones interpersonales entre las licenciadas de enfermería, fortaleciendo la comunicación, el trabajo en equipo, motivando al personal a relacionarse de manera divertida y

creativa, de esta manera se crean lazos amistosos y de respeto entre colegas. La propuesta se dará en el año 2021, el evento interno, la integración y la celebración de fechas especiales se desarrollarán en el auditorio del hospital, mientras que la convivencia se dará en un complejo turístico de Babahoyo donde se llevarán a cabo tres actividades realizadas en equipos asignados de manera aleatoria lo que permitirá que se conozcan y se comuniquen adecuadamente para lograr cumplir cada desafío de las mismas.

### **Recomendaciones**

Llevar a cabo nuevos estudios donde se asocie las relaciones interpersonales con otras variables como la satisfacción del usuario, el clima laboral y la gestión administrativa, con la finalidad de conocer si estas variables se relacionan entre sí y de esta manera poder mejorar el desempeño laboral del personal profesional del hospital.

Realizar una revisión sistemática sobre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, a fin de poder conocer los resultados de dichas variables en diversos sectores económicos y geográficos, con el objetivo de poder comparar los resultados de los mismos para que sirvan de referencia para próximos estudios.

Establecer políticas internas para la constante evaluación de las relaciones interpersonales y desempeño laboral. Además, se sugiere que los resultados del presente estudio sean socializados, así como la propuesta elaborada; también se considera importante que se escuche la retroalimentación de los colaboradores con respecto a las actividades desarrolladas.

Desarrollar controles constantes sobre el desempeño laboral del personal de enfermería y hacer valoraciones mediante la observación sobre las relaciones internas entre colegas, a fin de poder valorar si las actividades que se han efectuado en la propuesta han brindado un mejor panorama de la comunicación entre pares y una mayor participación entre las mismas.

## Referencias

- Achahuanco, K. (2019). Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo del Cusco, 2018. Repositorio de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Amador, N., Aguirre, M., & Guízar, J. (2018). Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova Scientia*, 10(21), 1-21.
- Arostegui, E., & Martínez, P. (2018). *Mujeres y drogas. Manual para la prevención de recaídas con perspectiva de género*. Bilbao: Deusto Digital.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). *Código del Trabajo*. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Baró, T. (2015). *Manual de la comunicación personal de éxito*. Barcelona: Paidós.
- Barragán, V. (2017). *Radios, redes e internet para la transformación social*. Quito: Ediciones Ciespal.
- Bejarano, M. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 22(2), 313-328.
- Bermejo, J. (1998). *Apunte de relación de ayuda*. Madrid: Sal Terrae Santander.

- Calderón, R., Huilcapi, M., Montiel, P., Mora, J., & Naranjo, D. (2018).  
Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo  
empresarial. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 2(7), 15-22.
- Carmona, M., & Requena, C. (2016). Uso de la comunicación prosocial en  
profesionales sanitarios y sociales con personas mayores. *Gerokomos*,  
27(1), 13-19.
- Casierra, J. (2018). Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de  
los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016.  
Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño  
laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia y  
Trabajo*, 17(54), 159-161.
- Cordero, E., García, J., Romero, G., Flores, L., & Trejo, J. (2019). Dimensiones  
de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de  
segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto de Seguridad Social*,  
27(2), 89-96.
- Correa, D., Abarca, A., Baños, C., & Analuisa, S. (2019). Actitud y aptitud en el  
proceso de aprendizaje. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y  
Desarrollo*, junio 2019, 1.
- Cueva, M., & Pérez, M. (2019). Relaciones interpersonales y desempeño docente  
de la I.E. Antonio Torres Araujo Trujillo, 2018. Repositorio de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- De Vries, R. (2016). *101 lecciones de poder*. Berlin: E-Book.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México: Pearson Education.

- El Oficial. (2013). *Inauguración de moderno Hospital IESS en Babahoyo*.  
Obtenido de <https://www.eloficial.ec/inauguracion-de-moderno-hospital-del-iess-en-babahoyo/>
- Fedor, & José. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6.
- Fernández, C. (2015). Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los estudiantes de enfermería. *Educación Médica*, 16(1), 83-92.
- Franco, M. (2017). *Comunicación en las relaciones profesionales*. Madrid: Editorial CEP.
- Gallegos, H. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos de hospitales nivel II-2 Puno y II-1 Juliaca. 2014. *Revista Científica Investigación Andina*, 17(1), 80-89. Obtenido de <http://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/download/308/255>
- Gan, F., & Triginé, J. (2010). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid: Díaz Santos.
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Medellín: Bonaventuriana.
- Gómez, M. (2016). La empatía en la primera infancia. *Psicodebate*, 16(21), 35-50.
- González, F., Escoto, M., & Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. México: Manual Moderno.
- González, J. (2015). Las relaciones interpersonales como factor determinante en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución pública del estado Yaracuy. Repositorio de la Universidad de Carabobo.



- Hernández, W., & Hinojos, E. (2019). Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación*, 9(4), 40-47.
- Huamanquispe, G. (2018). Relaciones interpersonales y su influencia en el desempeño docente, en la I.E. 50723 Cecilia Túpac Amaru, Santiago, Cusco. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- IES Ría del Carmen. (2017). *Las relaciones interpersonales*. España: Gobierno de Catabria.
- IESS. (2018). *Plan Médico Funcional IESS Babahoyo*. Obtenido de <https://vdocuments.mx/plan-medico-funcional-iess-hospital-de-babahoyo-nivel-ii-hospitalinstituto-ecuatoriano.html>
- Kimelman, M. (2019). Apego normal, apego patológico y psicosis. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 57(1), 43-51.
- Lacalle, G., Caldas, M., & Reyes, C. (2012). *La evaluación del desempeño en la empresa*. España: Editex.
- Linás, H., & Rojas, C. (2017). *Estadística descriptiva y distribuciones de probabilidad*. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Livaque, P. (2017). El clima laboral y su relación con el desempeño docente en la escuela académico profesional de obstetricia de la Universidad Nacional de Cajamarca 2015-2016. Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- López, M. (1998). *Administrar en enfermería, hoy*. Murcia: Universidad de Murcia.

- Lozano, A. (2014). *La relación entre el nivel salarial y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrial de Cuñumbuqui 2014*. Alemania: Grin Verlag.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Marín, M., & Martínez, R. (2012). *Introducción a la psicología social*. Madrid: Ediciones Piramide.
- Martínez, I. (2015). *Programación del trabajo de campo de la investigación*. España: Editorial Elearning S.L.
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., & Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador:. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
- Ministerio de Salud de Perú. (2015). *Formato para evaluar el desempeño laboral del personal que labora en las aclas de la región de salud Huanuco*.  
Obtenido de  
<http://www.minsa.gob.pe/diresahuanuco/SBASICOS/directivas/2015/FORMATOEVAPERSONALACLAS2015.pdf>
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Monge, J. (2017). 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. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moya, M. (2007). *Psicología social*. España: McGraw-Hill.

- Müller, S. (2018). Empatía y tacto pedagógico profesional: ¿un saber pedagógico y humanista? *Revista Nuevo Humanismo*, 6(1), 59-78.
- Muñoz, Á. (2008). *El mundo de las empresas. De las pymes a las unimundiales*. España: Díaz de Santos.
- Muñoz, M. (2017). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Navas, M., & Guerrero, A. (2016). El papel de las relaciones interpersonales en la salud y el bienestar. *Salud, Familia y Bienestar*, 143-161.
- Nemur, L. (2016). *Productividad. Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Caracas: Babelcube Books.
- Ontoria, M. (2018). *Habilidades sociales*. España: Editex.
- Ortiz, F., Ortiz, F., & Ortiz, F. (2015). *Matemáticas 2*. México: Grupo Editorial Patria.
- Padilla, P. (2016). *Gestión del empleo público. La evaluación del desempeño en la mejora de la eficiencia administrativa*. España: Bosch Editor.
- Palacios, D. (2018). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
- Palmar, G. R., & Valero, U. J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188.
- Palomo, I. (2016). *Dirección y recursos humanos en restauración*. Málaga: Editorial Elearning.

- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas*, 17(5), 1-6.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *Retribución de personal*. España: Editorial Vértice.
- Quintana, D., & Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*, 20(1), 123-132.  
doi:<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.
- Rodríguez, J. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona: Editorial.
- Sastre, R. (2013). *La dirección de las organizaciones: de la teoría a la práctica*. Buenos Aires: Eudeba.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo. Toda una Vida*. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Suriá, R. (2012). *Guía de recursos prácticos de psicología social*. Alicante: E-Book.

Toala, S., Álvarez, D., Osejos, J., Valencia, M., Soledispa, S., Osejos, A., . . .

Caicedo, C. (2017). *Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos*. España: 3Ciencias.

Torres, M. (2017). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Parmenia.

Universidad Santiago de Chile. (2017). Artículos de Evaluación del Desempeño, Gestión del Conocimiento, Liderazgo, Vínculos y Controversias, Cooperación Científica - Tecnológica y RSE. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 10(28), 1-81.

Vásquez, L. (2015). Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

Villachica, N. (2018). Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2016. Repositorio de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.

Zarzar, C. (2015). *Métodos y pensamientos críticos*. México: Grupo Editorial Patria.

## Apéndices

### Apéndice A. Cuestionario de las Relaciones Interpersonales



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
**SISTEMA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**TEMA:** Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo

Tenga la bondad de llenar la siguiente encuesta lo más sincero posible recordándole que la información que brinde será usada con fines académicos, por lo cual se guardará confidencialidad de los mismos.

Nota: Siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5).

<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Comunicación</b>					
1.- Cuando he discutido con un(a) colega, ella (él) muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor					
2.- Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad aunque ella (él) esté apresurada(o).					
3.- Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
4.- Cuando tengo un problema y converso con mis colegas al respecto, ello(a)s demuestra interés en el tema.					
5.- Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada(o) porque ella(o)s me dan fuerza para resolver el problema.					
6.- La(o)s colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
<b>Actitudes</b>					
7.- Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
8.- Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
9.- Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómoda(o).					
10.- Cuando un(a) enfermera(o) del servicio comete un error, las demás colegas le ayudan para					

que no vuelva a ocurrir					
11.- Cuando un(a) enfermero(a) del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarlo(a).					
12.- Algunas enfermera(o)s del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de la(o)s mismas.					
<b>Trato</b>					
13.- La(o)s enfermera(o)s de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
14.- La(o)s colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
15.- La(o)s colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo “por favor”.					
16.- La(o)s colegas actúan con sencillez					
17.- La(o)s enfermera(o)s de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
18.- La(o)s enfermera(o)s de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					

Tomado de Tomado de *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*, por M. Muñoz, 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

## Apéndice B. Cuestionario de Desempeño Laboral



### UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

**TEMA:** Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo

Tenga la bondad de llenar la siguiente encuesta lo más sincero posible recordándole que la información que brinde será usada con fines académicos, por lo cual se guardará confidencialidad de los mismos.

Nota: muy malo (1), malo (2), ni bueno ni malo (3), bueno (4) y muy bueno (5).

Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Aspectos ligados a la gestión</b>					
1.- Calificar: la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal de enfermería, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.					
2.- Calificar: el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas					
3.- Calificar: la participación en las actividades de planificación institucional.					
4.- Califica: la capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros, dificultades y propuestas para el mejoramiento.					
<b>Aspectos ligados a la organización</b>					
5.- Calificar: el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.					
6.- Calificar: la capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo.					
7.- Calificar: el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.					
8.- Calificar: la capacidad de resolución de problemas autónomamente en aspectos relativos al trabajo respetando las normas.					
9.- Calificar: la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación de trabajo encomendado.					
10.- Calificar: la utilización de los medios y materiales adecuados para alcanzar el trabajo					

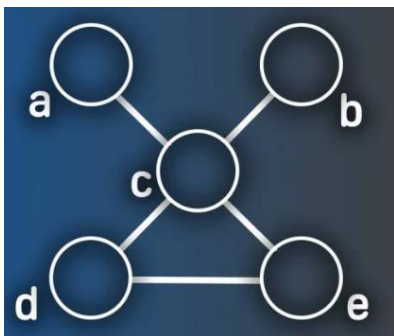


encomendado.					
<b>Aspectos ligados a la persona</b>					
11.- Calificar: el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.					
12.- Calificar: la capacidad en la creación de un espacio democrático.					
13.- Calificar: la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo.					
14.- Calificar: promueve una convivencia basada en la autodisciplina.					
15.- Calificar: el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno del trabajo, procedimientos, instructivos y otros).					
16.- Calificar: propicia el aprendizaje colaborativo y cooperativo.					

Tomado de *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*, M. Muñoz, 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

### Apéndice C. Lista de Acertijos

Acertijos	Respuestas
1. ¿Cuál es el animal que muerto no para de dar vueltas?	El pollo Asado
2. Un niño y un pato nacieron el mismo día. ¿Al cabo de un año cuál de los dos es mayor?	El pato porque tiene un año y pico
3. ¿Cuántos animales caben dentro de una ballena?	Respuesta: ninguno va llena
4. En un tanque hay diez peces, dos se ahogaron, cuatro se fueron y tres se murieron. ¿Cuántos peces hay?	Diez porque no se sacó a ninguno del tanque.
5. ¿Cuál es el animal de fantasía con más dientes?	El ratón Pérez
6. ¿Qué se puede ver con los ojos cerrados?	La oscuridad
7. ¿Cuál es la única planta que no da ni flor, ni fruta, ni hojas?	La planta del pie
8. ¿Qué hay entre playa y mar?	Y
9. Una cajita blanca como la cal. Todos la saben abrir pero nadie la sabe cerrar ¿qué es?	El huevo
10. ¿Cuántos animales caben dentro de una ballena?	Ninguno porque va llena
11. ¿Qué le pasa a una caja cuando va al gimnasio?	Se convierte en caja fuerte.
12. Colocar los números 1, 4, 5, 2, 6 para que todos logren sumar 11 en el siguiente gráfico.	A= 1 B= 2 C= 4 D= 5 E= 6



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Suenany Mabell Junco Jiménez, con C.C: #1207489517 autora del trabajo de titulación: *Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de noviembre de 2020

f.   
\_\_\_\_\_

Suenany Mabell Junco Jiménez  
C.C: 1207489517

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Junco Jiménez, Suenany Mabell		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno, Elsie Zambrano Chumo, Laura		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26 de noviembre de 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	87
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, gestión.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Relaciones interpersonales, desempeño laboral, salud, hospital, gestión de talento humano.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):			
<p>Las relaciones interpersonales se basan en la confianza, respeto, empatía y cordialidad. El desempeño laboral es el nivel de cumplimiento de los trabajadores. En el campo de la salud es necesario un trabajo mancomunado donde se necesitan habilidades para un mejor trabajo en equipo y atención al usuario. El objetivo general de esta investigación fue establecer la influencia que tienen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital General IESS Babahoyo para determinar estrategias que mejoren las relaciones interpersonales del personal de enfermería. La metodología se basó en un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional, de método deductivo. El instrumento de relaciones interpersonales constó de 18 ítems con las dimensiones de comunicación, actitudes y trato, mientras que la variable desempeño laboral constó de 16 ítems con las dimensiones de aspectos ligados a la gestión, aspectos ligados a la productividad y aspectos ligados a la persona. Se evidenciaron deficiencias en la dimensión de comunicación y de aspectos ligados a la persona. Se comprobó la relación positiva y significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.856. Se desarrollaron actividades de convivencia y eventos internas para fortalecer las relaciones interpersonales del personal de enfermería.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-959780536	<b>E-mail:</b> suenany1893@gmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-3804600 / 0997196258		
	<b>E-mail:</b> maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			