



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN
DE PUNO, 2021**

Línea de investigación:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar Psicológico

Presentado por:

Bach. Mamani Limachi Erik

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Docente Asesor:

Dra. Obando Peralta, Ena Cecilia
Código ORCID N° 0000-0001-5734-6764

Chincha, 2021

Asesor

DRA. OBANDO PERALTA, ENA CECILIA

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA:

Gracias al apoyo de mi Madre Matilde y mi enamorada Betsaida, quienes en todo momento me brindaron su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO:

A los docentes que me brindaron conocimientos científicos y éticos.

A todos los que estuvieron involucrados y colaboraron con su apoyo para desarrollar esta tesis.

RESUMEN

La presente investigación busco Determinar la relación entre. las relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021. De metodología es descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo y una muestra de 67 trabajadores de las agencias Ayaviri y Puno del Banco de la Nación de Puno, usando como técnica la encuesta y como instrumentos el Cuestionario de relaciones interpersonales y el Cuestionario de desempeño laboral de Salazar Zumaeta (2018). Se concluyó que existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, así como entre las dimensiones de las relaciones interpersonales: inclusión, aceptación y afecto con el desempeño laboral de estos trabajadores.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, desempeño laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present investigation seeks to determine the relationship between. Interpersonal relationships and Labor Performance of Banco de la Nación de Puno staff, 2021. The methodology is descriptive and correlational, non-experimental design, cross-sectional, quantitative approach and a sample of 67 workers from the Ayaviri and Puno agencies of the Banco de the Nation of Puno, using the survey as a technique and as instruments the Interpersonal Relations Questionnaire and the Salazar Zumaeta (2018) Job Performance Questionnaire. It was concluded that there is a relationship between interpersonal relationships and job performance, as well as between the dimensions of interpersonal relationships: inclusion, acceptance and affection with the job performance of these workers.

Keywords: Interpersonal relationships, job performance, workers

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INDICE TABLAS	ix
INDICE GRAFICO	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1 Descripción del problema	14
2.2 Pregunta de investigación general	16
2.3 Pregunta de investigación específicos	16
2.4 Objetivos de la investigación	17
2.5 Objetivos específicos	17
2.6 Justificación e importancia	17
III. MARCO TEORICO	
3.1 Antecedentes	19
3.2 Bases teóricas	24
3.3 Identificación de las variables	30
IV. METODOLOGÍA	
4.1 Tipo y Nivel de Investigación	32
4.2 Diseño de investigación	32
4.3 Operacionalización de variables	32
4.4 Hipótesis general	
4.4.1 Hipótesis específica	33
4.5 Población y muestra	34
4.6 Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	
4.6.1 Instrumentos	34
4.7 Recolección de datos	35
V. RESULTADOS	
5.1. Presentación de Resultados	36
5.2. Interpretación de los resultados	40

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS	42
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	48
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistência	57
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables	59
Anexo 3: Instrumentos de medición	61
Anexo 5: Base de datos	64
Anexo 7: Confiabilidad de los test	68

INDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Prueba de normalidad de las variables Kolmogorov-Smirnov para una muestra - variables relaciones interpersonales y desempeño laboral	36
Tabla 2	Estadísticos descriptivos de las variables Relaciones interpersonales y desempeño laboral	37
Tabla 3	Nivel de Desempeño Laboral	38
Tabla 4	Nivel de Relaciones Interpersonales	39
Tabla 5	Relación entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral	40
Tabla 6	Relación entre Inclusión y Desempeño Laboral	40
Tabla 7	Relación entre Control y Desempeño Laboral	41
Tabla 8	Relación entre Afecto y Desempeño Laboral	41

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de Desempeño Laboral	38
Figura 2 Nivel de Relaciones Interpersonales	39

I. INTRODUCCION

Para las Organizaciones internacionales que ven los temas relacionados al trabajo, como la OIT, en el panorama internacional, a pesar de las crisis económicas, sociales y de salud que se está viviendo por el COVID 19 se están incorporando recursos humanos a las organizaciones, esto implica que las organizaciones cuenten con recursos materiales, tecnológicos y obviamente humanos, agregando la felicidad laboral y la satisfacción corporativa. Así mismo, manifiestan que es forzoso que las organizaciones cuenten con un ambiente físico y mental saludable para los trabajadores para que tengan un rendimiento adecuado y razonable. El ambiente laboral sano, es el estado completo que integra las cualidades física, mental y social y que excluye las patologías y/o alteraciones. Los trabajadores que viven en países con restricciones relacionadas con la COVID-19 se ha mantenido elevada y a escala mundial. A enero del 2021, el 93 por ciento de trabajadores viven en países con medidas de cierre de lugares de trabajo.

En Perú, las restricciones por regiones y sectores han pasado a constituir la norma general durante la pandemia, y el 77 por ciento de los trabajadores continuaban afectados por esas medidas a comienzos del año (cerca al 85 por ciento de finales de julio del 2020). Un trabajo decente, conlleva no solo la oportunidad de un empleo seguro, con ingresos justos y que abastezcan de protección social a las familias, sino también oportunidades de desarrollo personal e integración social en la cual se tenga la libertad de expresión, organización y decisión sobre temas relacionados a su día a día y las oportunidades de trato igualitario para todos.

De acuerdo al Ministerio de Trabajo de Perú, al año 2019, las demandas y quejas del personal del sector público y privado, se han incrementado por los factores psicológicos que llevan a los trabajadores a problemas de tipo físicos siendo el hecho de que los empleados se intimidan y por ello, al sentir temor a perder sus trabajos, no los realizan.

El buen clima es propicio, cuando las necesidades de los trabajadores son satisfechas llevando a levantar la motivación y su desempeño laboral de forma inmediata, afirmando que, en toda empresa, el clima es un factor motivacional para los empleados por las actividades programadas. La satisfacción laboral depende de aquellos elementos intrínsecos y extrínsecos que motivan a los trabajadores por un lado y por el otro generan insatisfacción laboral. Entonces la satisfacción laboral tiene un doble efecto, siendo la satisfacción de las satisfacciones laborales y luego el impacto para lograr la eficacia que estos trabajadores obtienen cuando se encuentran motivados. Es por ello que las relaciones interpersonales otorgan al trabajador la posibilidad de entrar en comunicación de forma espontánea y libre con los jefes, demás trabajadores y relacionados a la organización, generando vínculos de apoyo y confianza, lo que deparar en un ambiente confortable.

A nivel laboral, las relaciones interpersonales saludables llevan a una mayor eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades laborales y contribuyen al trabajo en equipo que es un elemento importante en la efectividad de las organizaciones y que los lleva a alcanzar sus metas.

El banco de la Nación por Ley 16000 fue creado el día 27 de enero del año 1966, históricamente en el año 1905, cuando se crea en el gobierno de José Pardo la Caja de Depósitos y Consignaciones con la Ley N° 53 de 1905, en 1927 se amplió sus funciones para dirigir el Estanco del Opio y Tabaco orientado a recaudar las ganancias que generaba el país, los derechos e impuestos que tenía el alcohol, la defensa nacional y otros. Por último, se le encomienda los impuestos nacionales. En el año 1953 es estatizada, nombrándola de importancia pública, teniendo funciones de cobro de impuestos administrativos y judiciales, para ese entonces ya contaba con los Bancos: Crédito, Wiese, Popular, Comercial, Internacional, Continental, De Lima, Unión y Progreso, Gibson.

A nivel nacional, en el 2021 el banco de la nación cuenta con 482 agencias que prestan diverso servicio bancario, de las cuales dos agencias con las categorías agencia "1" Puno que cuenta con 41 trabajadores, y la agencia

“2” Ayaviri que tiene 25 trabajadores lo que da un total de 67 trabajadores los cuales presentan diversas características de puesto y trato en sus relaciones interpersonales que se ven afectadas por diversas causas ocasionadas por el estrés contextual por la situación de pandemia que se vive, los problemas laborales de inestabilidad que afrontan o sus propias dificultades personales que afectan su rendimiento laboral que a la vez los lleva a no sentirse a gusto en su trabajo, con escasa confianza para comunicar sus dificultades o agravado por la falta de estrategias para relacionarse. Es sabido que las relaciones entre trabajadores afectan su propio bienestar y por ende su rendimiento en el trabajo, y siendo el trabajador el valor esencial en las organizaciones llevan al éxito o al fracaso a las mismas, es por ello que nos planteamos la presente investigación que nos permitirá conocer entender la posible relación entre estas variables.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema

En la última década, a nivel de las organizaciones públicas, se ha centrado la tendencia en mejorar sus sistemas de atención a los usuarios que contempla las directivas de atención de calidad que los lleve a brindar un servicio de excelencia, para lo cual han incorporado políticas de calidad total que mejoren su servicio.

Para Dalton et al. (2007) la importancia de las relaciones interpersonales a nivel organizacional ya que de estas estriba el nivel de producción que se puede lograr, siendo significativo que al mantener con los trabajadores buenas relaciones y trato equitativo y justo este se trabajará con mayor efectividad para alcanzar las metas personales y corporativas.

Para Chiavenato (2005) el desempeño laboral es el comportamiento que presenta el trabajador cuando busca cumplir los objetivos planteados dentro de la organización, y que para hacerlo establece estrategias personales encaminadas a alcanzarlos. La satisfacción laboral es el conjunto de emociones y sentimientos que ayudan a las personas a alcanzar sus metas, si estos son trabajadores de una organización contribuirán a los trabajadores en su puesto laboral. Es por ello que comprender el nivel de satisfacción con sus actividades es uno de los elementos, quizás de mayor relevancia en la gestión del desempeño laboral, por lo que generar vínculos emocionales contribuirá no solo a mejora de la calidad de vida, sino también a mejorar las relaciones interpersonales y por ende el desempeño laboral.

Se ha observado, que en estas instituciones y más aún en el Banco de la Nación, se presentan circunstancias en la que la carencia o mala comunicación y buen trato entre sus trabajadores se refleja en su propio trabajo y la atención al público en general, considerándose como maltrato al usuario. Existen muchas circunstancias que pueden afectar el desempeño y trato de estos trabajadores como son las condiciones

laborales, los factores económicos, las relaciones interpersonales conflictivas, el estrés por la sobrecarga laboral, la inestabilidad laboral, como también la falta de trabajo en equipo, o el desgaste emocional que se ha incrementado por la situación de emergencia sanitaria que viven desde el 2020 y que estresa aún más al trabajador llevándolo a deteriorar y perjudicar su comunicación interpersonales y actividades laborales. Así como la existencia de una comunicación interna deficiente, la desmotivados al no sentirse valorados en la realización de sus funciones, la mala distribución de las tareas, o el tema salarial que en la mayoría de veces no va acorde con el rendimiento laboral, y por ultimo las capacitaciones programadas fuera de los horarios laborales que pone en evidencia la falta de identificación y compromiso con la institución y la propia formación ya que invade su tiempo personal o de descanso.

Es de esperar, que al interior de las organizaciones laborales se mantengan y reine un ambiente propicio para el buen desarrollo de las actividades pertinentes a las mismas, dentro de las cuales están las relaciones interpersonales adecuadas que contribuyan al buen desarrollo institucional y a la productividad, que lleve a alcanzar objetivos y metas que sean personales e institucionales, alineando los valores, principios y objetivos de cada trabajador a los de la institución, lo que contribuiría a mejorar el ambiente laboral, la comunicación interna, contribuir a la solución de problemas de trabajo y contribuir eficientemente en la competitividad laboral, así como el trato con el usuario final, que es la razón de ser de las instituciones que brindan servicios a la comunidad.

En la realidad observada, en el banco se han presentado dificultades que van afectando las relaciones interpersonales de los trabajadores de las agencias, y que incluyen la mayoría de veces los intereses personales o la desconfianza de los trabajadores entre ellos mismos o la institución, dando como resultados que no existan intereses comunes y las relaciones sociales sean escasa o nulas lo que afecta aún más las relaciones interpersonales y por ello impacta directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de esta institución, reaccionando de diferentes

maneras, algunos mostrando su desagrado, otros aislándose, o renunciando y afectando la dinámica laboral de las agencias del Banco.

Este Banco tiene 482 sucursales a nivel nacional encargadas de prestar servicios bancarios a la población. En Puno existen dos sucursales con categoría de agencia “1” Puno con 41 trabajadores, y la agencia “2” Ayaviri con 25 trabajadores, que dan un total de 67 trabajadores. De acuerdo a la idiosincrasia y cosmovisión cultural de los habitantes de Puno, se ha observado que su trato y características personales han dado como resultado problemas a nivel interpersonal y laboral, y muchas veces intolerancia con los clientes de las agencias que han generado reclamos perjudicando el desarrollo de las actividades generales de los trabajadores y la prestancia e imagen del banco. Estas dificultades se presentan por el estrés que se está viviendo en la actualidad por las restricciones de trabajo y por la inseguridad en salud que viven los trabajadores y que afectan su bienestar y rendimiento laboral, Por ello es indispensable conocer y determinar si los trabajadores de este Banco de Puno mantienen relaciones interpersonales adecuadas que lleven a que su rendimiento laboral sea el esperado, por lo que planteamos investigar la relación entre las variables.

2.2 Pregunta de investigación general

¿Qué relación existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?

2.3 Pregunta de investigación específicas

Pregunta específica 1

¿Qué relación existe entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?

Pregunta específica 2

¿Qué relación existe entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?

Pregunta específica 3

¿Qué relación existe entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?

2.4 Objetivo general y específicos

Objetivo General

Determinar la relación entre. Las relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

Objetivo específico 2

Determina la relación entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

2.5 Justificación e importancia

Esta investigación permitió conocer cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en el personal que labora en la entidad, así como su

influencia en el desempeño laboral, lo que nos llevó al conocer esta realidad y plantear mejoras en estas dimensiones armonizándolas y logrando sean coherentes entre sí para beneficio de los propios trabajadores y la entidad.

A nivel teórico, la presente investigación busco fortalecer las teorías científicas y conocimientos e investigaciones que existen hasta hoy sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, contrastando los hallazgos encontrados con las bases teóricas existentes de las relaciones interpersonales a través de la Teoría de la conducta de orientación fundamental de las relaciones interpersonales de Schutz (1963) y la teoría del Desempeño laboral de Chiavenato (2000) corroborarlos con la realidad observada, lo que permitió explicar teóricamente la gestión administrativa y de personal de la entidad.

A nivel metodológico, esta investigación busco utilizar y confirmar la validez y confiabilidad de los cuestionarios para evaluar las variables relaciones interpersonales y el desempeño laboral en el personal de trabajadores de las agencias del Banco de la Nación de Puno.

A nivel práctico, los resultados de esta investigación nos permitió determinar cuáles son los niveles de las relaciones de tipo interpersonal y del desempeño de los trabajadores del Banco así como se relacionan estas variables, lo que nos llevó a poder implementar actividades encaminadas a la mejora en las mismas, beneficiando directamente a los trabajadores, a la entidad e indirectamente a los usuarios finales del servicio, ya que se intervino con un criterio científico basado en los resultados obtenidos.

III. MARCO TEORICO

3.1 Antecedentes

A nivel internacional

Benites, K. y Tigua, J. (2016) en su investigación sobre Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar s.a. de Guayaquil, Ecuador, cuyo objetivo era el logro y mejoramiento de ambas variables. Con método descriptivo correlacional, una muestra de 12 participantes y utilizando como instrumentos dos instrumentos: una guía de observación y una entrevista, llegaron a los resultados de que el 42% de las personas que trabajan en el área administrativa, considera que la comunicación es la habilidad y el valor más importante a ser desarrollado dentro de la organización. El 66% del personal administrativo concluyen que: durante el trabajo en equipo, la satisfacción por las relaciones interpersonales es poco satisfactorio. El 66% manifestó poca satisfacción por la convivencia en las interrelaciones con su equipo de trabajo. El 100% del personal administrativo no ha participado de talleres de inducción e integración. El 100% del personal administrativo considera importante participar de talleres de integración, y esta forma integrarse en las mejores condiciones para cumplir las actividades laborales identificando la importancia y ventajas de pertenecer a un equipo de trabajo como un espacio para poner en práctica y desarrollar habilidades y características personales.

Villadiego, A. y Alzate, K. (2017) en su tesis Análisis del clima organizacional y su vínculo con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum y Logistics S.A.S. de la ciudad de Bogotá, Colombia, cuyo objetivo fue reconocer el nexo que hay en el desenvolvimiento profesional y los vínculos dentro de esta población, investigación descriptivo mixto. Con la encuesta y a través del cuestionario sobre los factores de riesgo psicológico. Concluye que el desempeño laboral no tiene importancia mayor en el ámbito laboral, en contraste con distintas variantes, que se deberían ahondar en opciones para contrarrestar el riesgo ello a diferencia de las relaciones entre personas que influyen

en gran importancia del clima y las mismas que no están establecidas entre los que laboran afianzadas entre los que laboran en un mismo lugar.

Plascencia, A., Pozos, R., Preciado S., y Vázquez, G. (2016). En su investigación sobre satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México, tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral y sus niveles, en el personal de enfermería de acuerdo a las cualidades socio laborales en un establecimiento hospitalario público de Jalisco. A través del método descriptivo y trasversal. Y usando los Test de Motivación y Satisfacción Laboral. Con una muestra de 100 sujetos. los niveles de satisfacción en el centro laboral en relación a las dimensiones de las variables motivación y satisfacción tuvieron un comportamiento similar; el grado alto presento el 12 % y 13 %, respectivamente, 86 % para el grado medio, siempre para ambas dimensiones, y 2% y 1 % en el grado bajo, para la motivación y satisfacción respectivamente; para la jerarquía o estatus como dimensión 50 % en grado alto, 42% en grado medio y 8 % en grado bajo. Estadísticamente, no existieron diferencias significativas en las variables sociodemográficas y laborales (sexo, edad, escolaridad, antigüedad, y tiempo en el servicio actual) en relación con las múltiples dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las conclusiones del trabajo de investigación fueron: en casi el 90 %, las variables motivación y satisfacción se hallan en un grado medio, en comparación de la jerarquía o estatus, donde, en un grado alto se encuentra la mitad.

Lapeña Y. (2016) en su tesis Relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas en España, cuyo objetivo es describir la relación de las variables, con método exploratorio-descriptivo, cualitativo, la muestra estuvo conformada por 21 participantes que laboraban en un centro hospitalario general ubicado en el norte de España, Usando como instrumento I entrevistas y el diario de campo. En cuanto a las conclusiones podemos mencionar: los resultados demostraron que las relaciones interpersonales se ven seriamente afectadas por la desorganización, desarrollando impotencia y desmotivación, de manera que, es sumamente necesario realizar actividades de planificación para un trabajo organizado, dar claridad a las

actividades en cada uno de los roles profesionales y prestas las condiciones para el desarrollo de habilidades comunicativas que son necesarias para compartir y transmitir las diferentes dificultades al personal de gestión y compañeros laborales.

García, Y., Martínez, M., Rivera, M. y Gutiérrez, G. (2016) en la investigación Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo en México, cuyo propósito principal fue examinar la satisfacción laboral percibida en 2 establecimientos de salud pública en el estado de Hidalgo, de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, utilizando como instrumento S20/23, con una muestra de 208 sujetos. Los investigadores concluyen que, en ambas instituciones, los niveles de satisfacción laboral indican que están satisfechos en algo. Respecto a la satisfacción intrínseca, se percibe que los trabajadores están algo satisfechos, mientras que, en referencia a la satisfacción extrínseca, se muestran indiferentes. En ambos hospitales, la satisfacción intrínseca es el factor con puntuación mayor, el hecho de tener trabajo, produce una percepción de satisfacción que se define en un nivel bastante satisfecho; el soporte en las metas y los objetivos propuestos a alcanzar, son factores con puntuación media menor. En cuanto a la satisfacción extrínseca, la satisfacción con el salario, es el factor que evidencia menor puntuación media, demostrando un nivel de indiferencia. La correlación de los cuatro factores intrínseco y los siete extrínseco, se identificó una correlación positiva.

A nivel Nacional

Brioso (2020) en su tesis de Licenciatura para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión sobre Comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital De San Marcos, Provincia de Huari – 2019, cuyo objetivo fue establecer como la comunicación interpersonal interviene en el desempeño laboral de dichos trabajadores, con una investigación básica, descriptivo correlacional y no experimental de enfoque mixta, con una muestra de 191 trabajadores. Los

resultados arrojan que el 4,7% de trabajadores a veces se relacionan con sus compañeros no importando las diferencias culturales, de religión, etc., el 19,4% manifiesta que no puede encontrar las causas de los conflictos laborales, el 15,2% manifiesta que puede enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo haciéndola funcional. Sobre el Desempeño laboral, el 15,7% manifestaron que a veces aplica sus experiencias laborales al realizar sus actividades laborales, el 19,9% comenta que a veces sienten empatía por los otros trabajadores, en conclusión, se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,619$), y concluye que la comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral dichos trabajadores.

Navarro, G. (2019) en su tesis de Maestría sobre Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en el mencionado hospital, la muestra estuvo compuesta por 25 trabajadores, de una población de 125 trabajadores, la muestra fue no probabilística, en un estudio cuantitativo, correlacional – transversal, no experimental. Los resultados del estudio correlacional demuestran que existe correlación moderada y significativa entre el desempeño de labores laborales y relaciones interpersonales ($\rho = .487^{**}$ y $P = .006$). También existe correlación significativa y moderada de la variable relaciones interpersonales con las dimensiones calidad de trabajo y disciplina. Con las dimensiones responsabilidad y trabajo en equipo presentan una correlación baja. Como conclusión, se desprende que las relaciones interpersonales se correlacionan con el desempeño laboral.

Salazar, S. (2018) En su tesis de Maestría sobre Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del RENIEC del Callao, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre ambas variables, cuyo método de investigación fue cuantitativo, correlacional de diseño no experimental descriptivo y trasversal, Con la encuesta y dos cuestionarios para medir las variables creados por la investigadora. Salazar llega a la siguiente conclusión: Las relaciones interpersonales presentan

relación significativa, de tendencia fuerte y positiva con el desempeño de actividades laborales; la inclusión tiene una relación significativamente positiva y fuerte con el desempeño laboral y el trabajo en equipo presenta una relación positiva significativamente fuerte con el desempeño de actividades laborales.

López, Y. (2018) en su tesis de Maestría sobre Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte con el propósito de encontrar la relación existente entre las relaciones interpersonales y rendimiento en las actividades laborales, La población fue de 40 enfermeras. Con método hipotético deductivo, de investigación básica descriptiva simple, de diseño correlacional, no experimental y transversal. Podemos mencionar que la técnica utilizada por López fue la encuesta con el Escala de Actitudes sobre Las Relaciones Interpersonales y Cuestionario Sobre el Rendimiento Laboral creados por la investigadora para esta investigación. López concluye que en los resultados existe relacionamiento significativo en las variables relaciones interpersonales y rendimiento laboral por parte de las enfermeras del Hospital de Vitarte, con un coeficiente de Correlación de Spearman 0.750, con un p-valor de 0.000.

Flores, I. y Terán, R. (2018) en su tesis de Maestría sobre Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca, cuyo motivo principal de investigación fue diseñar un plan de dirección, para la resolución de conflictos laborales con el fin de contribuir a la mejorar de las relaciones interpersonales en dicha población. Con una investigación descriptivo-propositivo y cuantitativo y una población de 28 enfermeros a través de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios creados por el investigador. Concluye que en el Hospital Existe una seria ineficiencia en las relaciones interpersonales, asimismo, 4 trabajadores entrevistados indican que la eficiencia en las relaciones interpersonales es regular, 11 que es buena. En cuanto a la comunicación, 17 trabajadores indican que es regular en el área UCI-UCIN, 6 trabajadores indican que no es adecuada y 5 indican que entre compañeros de área la comunicación es muy buena.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Relaciones Interpersonales

Definición

A la interacción entre dos o más personas, se le conoce como una relación interpersonal. Son relaciones sociales, los cuales se hallan delimitadas por leyes y normas, reguladas e instituidas por la propia interacción social.

Según Schütz (1963), en base a su Teoría de la conducta de orientación fundamental de las relaciones interpersonales “El ser humano tiene necesidad de otros seres humanos: necesidad de aceptación, de comprensión, de libertad; es decir necesidades interpersonales. Tales necesidades sólo pueden ser satisfechas mediante una relación con otra persona. El autor menciona que los miembros de un grupo se integran cuando sus necesidades esenciales se satisfacen en el grupo, y que experimentan que sus necesidades básicas son convenientemente satisfechas solo por y en el grupo.

Según Bisquerra (2004), “una interacción recíproca entre dos o más personas” es conocida como una relación interpersonal. Bisquerra menciona que las instituciones sociales regulan las prácticas de interacción en las relaciones sociales.

Para Monjas (2000), “las relaciones interpersonales como un aspecto básico en la vida del hombre, funcionando no sólo como un medio para alcanzar determinados objetivos sino un fin en sí mismo” (p. 3). Siendo el ser humano un individuo social, necesitado de relacionarse y no permanecer apartado de otros seres humanos

Zaldívar (2007), por su parte, define que “las relaciones interpersonales van a jugar un rol fundamental en el desempeño de la actividad humana en los diferentes ámbitos sociales en que los que ésta se desarrolla, y tiene por base la comunicación”, estas se establecen día a día con las demás personas a través de las relaciones interpersonales, y de ser agradables van a reducir la intimidación y permitirán que se orienten hacia los objetivos grupales.

Para Záldivar (2010) una persona competente en sus relaciones interpersonales, es aquella persona que, en diversos contextos sociales, en los que desarrolla sus actividades y se desenvuelve, es capaz de emplear sus habilidades comunicativas, de manera acertada y efectiva.

Según Wiemann (2011) el fundamento para el trabajo en equipo, y que permite o facilita el relacionarse y socializar son las relaciones interpersonales. Dándole ventajas sobre los puestos que requieran comunicación, expresando el autor: "La gente necesita de la gente", que se entiende en: El ser humano tiene necesidad de otros seres humanos, lo que se traduce en necesidades y requerimientos de comprensión, aceptación, y libertad; es decir, necesita de las relaciones interpersonales, que se satisfacen mediante el relacionamiento con otras personas, generando insatisfacción en el organismo y la sensación y percepción de ansiedad equitativa que se presenta como una necesidad fisiológica (hambre o sueño).

Tipos

Para Schütz (1963) las necesidades interpersonales se dividen en:

Necesidad de inclusión: Según Schütz (1963), es la experiencia de todo integrante nuevo de un grupo para sentirse integrado, valorizado y aceptado completamente por los integrantes en un grupo.

La inclusión, es necesaria para generar el sentimiento de pertenencia y confianza en el grupo. Asimismo, la autoestima se alimenta de la confianza personal. Todo grupo dejará de ser disfuncional y se convertirá en eficaz si la satisfacción de esta necesidad se atiende de manera oportuna, como prerrequisito obligatorio, para generar la integración.

Inclusión adecuada: todos los miembros son aceptados, con alta la asistencia, los integrantes acuden temprano a las convocatorias o actividades, asimismo, se reconocen las necesidades personales, tienen una participación es general, con buena interacción y atención, conoce claramente sus objetivos y se sienten comprometidos para alcanzarlos, hay lealtad y sentido grupal. La inclusión inadecuada es totalmente contraria a la adecuada.

Necesidad de Control: Según Schütz (1963), esta necesidad consiste, en definir sus propias responsabilidades en el grupo y las de cada uno de los miembros, siendo la necesidad de sentirse responsable por la estructura grupal, actividades, objetivos, crecimiento y progresos en forma grupal.

Satisfechas estas dos primeras necesidades, se plantean las necesidades amicales y emocionales por el integrante del grupo, existiendo una necesidad de afecto queriendo experimentar una aproximación máxima con los otros miembros del grupo.

Control adecuado: se tiene claro cómo se desarrolla el proceso para tomar decisiones, si existen desacuerdos son considerados y manejados abiertamente. El liderazgo es participativo y el poder distribuido, no se necesita control, avanzando sobre decisiones, existiendo contacto entre sus miembros y siendo productivos, y responsables sobre sus actos, cooperan, y el respeto es mutuo. El control no adecuado, también llamado inadecuado, es totalmente contrario a la adecuada.

Necesidad de Afecto: Según Schütz (1963), esta necesidad, se presenta en diversos grados y modalidades a veces opuestas, necesitando ser valorizados por el grupo, siendo aceptado como persona por quien no solo por lo que tiene. Estas necesidades son claves para el funcionamiento de los grupos, y el proceso sigue el siguiente orden: inclusión, control y afecto.

Afecto adecuado: presenta una comunicación válida, abierta y honesta, expresando sus sentimientos y aceptan el feedback, los miembros confían mutuamente, estimándose siendo libres de ser diferente, participan de ideas de cambios, sintiéndose cercanos, con reciprocidad y apoyo sus miembros. Siendo amigos fuera del grupo.

Este ciclo inicia con diferencias de profundidad o nivel, y cuando estas etapas se van resolviendo irán subiendo de etapa. Es más profundo cuando se enfoca en una etapa particular. Al finalizar, la cadena es afecto-control-inclusión.

3.2.2 Desempeño Laboral

Definición

Las acciones o comportamientos que demuestra un trabajador para realizar sus actividades y tareas principales, que son relevantes y exigentes de acuerdo a su cargo para alcanzar los objetivos institucionales, y que pueden ser estimados en términos de competencias inherentes a cada individuo, son definidos como desempeño.

Para Chiavenato (2000 pg. 359), el desempeño laboral son el conjunto de acciones o comportamientos de los integrantes de una organización, son relevantes para la búsqueda de los objetivos, estos pueden ser estimados en cada individuo según sus competencias y su nivel de aporte a la organización.

Según Chiavenato (2000, p. 367), la evaluación del desempeño de las personas responde a factores definidos y valorados con anticipación, estos son: factores operativos: calidad, exactitud, trabajo en equipo, conocimiento del trabajo, cantidad, liderazgo; por otro lado, tenemos los factores actitudinales: iniciativa, actitud, discreción, creatividad, presentación personal, capacidad de realización, interés, habilidad de seguridad, cooperación, disciplina.

El desempeño laboral se define como todo aquello que el trabajador hace en realidad, y no necesariamente está orientado a aquello que solo sabe hacer, en este entender, reúne aspectos esenciales como: organización, calidad de trabajo, relaciones interpersonales que se aplican y se desarrolla durante las actividades laborales, la disciplina, el comportamiento, el buen aprovechamiento del tiempo durante la jornada laboral , la aceptación y cumplimiento de los estándares y normas de trabajo, seguridad, salud y las específicas a cada puestos de trabajo, además de las cualidades individuales requeridas en el desarrollo y desempeño de ocupaciones o cargos especializados y , en consecuencia, la identidad demostrada. El desempeño está definido como la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal

sentido, la combinación del comportamiento y la obtención de resultados está relacionado con el desempeño de las personas. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para hacer, elaborar, producir, generar y acabar su trabajo en el menor tiempo posible, esforzándose lo menos posible, y logrando mejor calidad que se pueda, estando en todo momento, orientado a ser evaluado, cuyo resultado será su desenvolvimiento. Chiavenato (2002, p. 236)

Para Robbins (2004 p. 217), el trabajador manifiesta sus competencias laborales cuando desarrolla sus actividades, quedando demostrado en su desempeño laboral. Estas competencias se integran como un sistema en conocimientos, sentimientos, características personales, habilidades, actitudes, valores y motivación que aportan esfuerzos por alcanzar las metas y sus resultados esperados, en congruencia con las exigencias de la organización, ya sean técnicas o productivas.

Según Schermerhorn (2006), la cantidad y la calidad de las actividades laborales realizadas por el trabajador es el desempeño laboral. El balance del trabajador, es lo que se conoce normalmente como desempeño.

Así mismo Chiavenato I (2009. Pg.245), indica que las buenas condiciones laborales deben ser garantizadas por la empresa, de manera que, el trabajador y su desempeño laboral pueda ser medido, y conocedores de la realidad aplicar correctivos necesarios y adecuados. La evaluación del desempeño tiene como propósito elaborar y diseñar planes de mejora con el propósito de determinar y comunicar a los trabajadores, la forma en que vienen desarrollando sus actividades laborales, cuál es su nivel de compromiso y cumplimiento, cuando la evaluación se realiza de forma adecuada influye de manera significativa el esfuerzo y la mejora el desempeño para alcanzar las metas. Conocer las fortalezas, debilidades y la calidad del personal laboral, es de suma importancia para el desarrollo de las organizaciones, razón por la cual, la evaluación de desempeño se torna de gran importancia, sobre todo para los procesos de selección, definición de funciones, desarrollo administrativo, establecimiento de bases, sobre todo, tener una mirada objetiva y racional en el desempeño

de labores permitirá determinar, definir y comunicar la manera como se vienen desarrollando y desempeñando las actividades laborales, información propicia para elaborar planes de mejora. La evaluación debe impulsar una mejora significativa en los resultados, para esto, se utiliza la comunicación de los resultados con los trabajadores, compartiendo el nivel de desempeño en sus cargos, y proponiendo cambios necesarios en la actitud y comportamiento con el fin de mejorar las habilidades y conocimientos. Cuando se evalúa al personal laboral de una empresa, es necesario considerar un proceso bien planificado y esquematizado para lograr medir y determinar el nivel de desempeño laboral y los resultados de las actividades de la manera más objetiva posible, una evaluación adecuada permite mejorar el desempeño y determinar si existe la necesidad de capacitar a los colaboradores, además, permite detectar errores y excepciones en el diseño de perfiles de trabajo para cada puesto. Sin duda, una evaluación va a influir en el desempeño laboral, proporciona al trabajador seguridad al momento de realizar sus labores y tomar decisiones en cualquier puesto de trabajo en la organización. Las distintas formas de medir el rendimiento en los trabajadores son muy importantes, porque buscan valorar los esfuerzos del recurso humano de acuerdo a parámetros requeridos por las distintas áreas de trabajo dentro de la organización

Tipos

Existen diferentes tipos o características, y deben ser estudiados minuciosamente de acuerdo al cargo y a las funciones que se desempeñan, las más importantes son:

Calidad: referida a los niveles de eficacia demostrado en el trabajo, incluye las características siguientes: Es satisfactorio con el trabajo. Brinda posibilidades de mejoras futuras en la organización. Dentro del equipo de trabajo de la organización, las relaciones humanas. Chiavenato (2009)

Relaciones interpersonales: Son aquellas que se establecen entre trabajadores, describen el buen trato, contacto y habilidades comunicativas en diferentes momentos. Son las interacciones que desarrollan a diario con

los pares, llámense compañeros de trabajo, de oficina, entre otros. Chiavenato (2009)

Organización: Es una estructura de carácter técnico sobre las que se ordenan las relaciones interpersonales que deben existir entre los trabajadores, sus funciones, sus niveles y actividades tanto de los elementos materiales como de los recursos humanos en una organización. Su objetivo primordial es lograr los máximos resultados posibles, aprovechando la eficiencia de los colaboradores, dentro de los planes y objetivos propuestos. Chiavenato (2009)

Trabajo en equipo: Los resultados de las actividades laborales realizadas pueden mejorar sustancialmente si se considera el contacto directo entre los usuarios de la organización a quienes se sirve, o si pertenecen a un equipo de trabajo específico en el que se pueda realizar evaluaciones a su calidad. Chiavenato, (2008)

3.3 Identificación de las variables

3.3.1 Relaciones interpersonales

Definición conceptual:

Según Schütz (1963) “El ser humano tiene necesidad de otros seres humanos: necesidad de aceptación, de comprensión, de libertad; es decir necesidades interpersonales la interacción entre dos o más personas de manera recíproca se le conoce como, una relación interpersonal. Estas relaciones sociales, se producen en un ambiente regulado por normas y leyes de la interacción social”.

Definición operacional:

Evaluada a través del Cuestionario de Relaciones Interpersonales de Salazar (2018). A través de las dimensiones inclusión, control y afecto, además de los niveles: bueno, regular y malo para medir las relaciones interpersonales.

3.3.2 Desempeño laboral

Definición conceptual:

Según Chiavenato (2000). "Son las acciones o comportamientos por parte de los trabajadores, orientados a la obtención de los objetivos primordiales para una organización, son llamados: desempeño laboral. Las competencias y el compromiso de contribución con la empresa proporcionan valores que pueden ser medidos".

Definición operacional:

Evaluada a través del Cuestionario de Desempeño Laboral de Salazar (2018), que mide el desempeño laboral a través de sus dimensiones Calidad de Trabajo, Relaciones Interpersonales, trabajo en equipo y organización y sus niveles Bueno, regular y malo

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de investigación

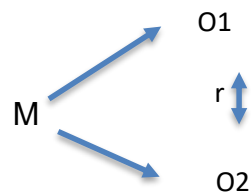
Según Hernández, et al. (2014), La investigación es de tipo básico, porque se buscó obtener un conocimiento científico teniendo como base el marco teórico que se propone en la fundamentación.

Y es de nivel cuantitativos correlacionales ya que midió el nivel en que se relacionaban las variables, por consiguiente, miden cada una de las variables que estén relacionadas, así como su correlación expresadas en las hipótesis que se someterán a prueba.

4.2 Diseño de la investigación

Según Hernández, et al. (2014) la Investigación es de diseño no experimental porque no se manipularon las variables de estudio y de tipo Transversal porque se obtuvo la información en un solo momentos de evaluación.

Diagrama del Diseño Correlacional



Dónde:

M: es la Muestra

O1: es la variable Relaciones Interpersonales

O2: es la variable Desempeño Laboral

r: es el Coeficiente de Correlación

4.3 Operacionalización de las variables

Ver en anexo 02

4.4 Hipótesis general

H_a: Existe relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

H₀: No existe una relación significativa Existe las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

H₀: No existe una relación significativa entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.

4.5 Población - muestra

Para Hernández et al. (2014), la población es un grupo de casos que tienen coincidentes características,

La población para nuestra investigación fue de 67 trabajadores de las agencias Puno y Ayaviri del banco de la Nación Puno y Ayaviri.

La muestra fue de tipo censal, para Zarcovich (2005), la muestra censal presume que se obtienen de datos de todas las unidades del universo. La muestra fue de 67 trabajadores.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Instrumento 1

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales.

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: evaluar las relaciones interpersonales

Modo de aplicación: Individual y grupal

Ítems: 20

Dimensiones: inclusión, control y afecto

Niveles: Bueno, regular y malo.

Validez y confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento se realizó a través del "Análisis de Fiabilidad", Alfa de Cronbach, que obtuvo 0,788, teniendo un nivel de $>0,700$ Aceptable para la medición de la variable.

Instrumento 2

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de desempeño laboral.

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: evaluar el desempeño laboral

Modo de aplicación: Individual y grupal

Ítems: 13

Dimensiones: calidad de trabajo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización

Niveles: Bueno, regular y malo.

Validez y confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento se realizó a través del “Análisis de Fiabilidad”, Alfa de Cronbach, que obtuvo 0,738, teniendo un nivel de >0,700 Aceptable para la medición de la variable.

4.7 Recolección de datos

Una vez que se cuente ya con los datos recolectados, mediante los cuestionarios que se realizarán a través del formulario Google, se procederá a descargar los datos en el programa Excel office y se procederá al análisis estadístico mediante el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 25. Se realizará la Prueba de normalidad de las variables a través de Kolmogórov-Smirnov para determinar si tiene una distribución normal o no y poder aplicar la estadística de acuerdo a estos resultados si será Pearson o Rho de Spearman. Luego de lo cual los datos se tabularán y presentarán en tablas y gráficos según sus variables y dimensiones, así como para la prueba de las hipótesis.

V. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables Kolmogorov-Smirnov para una muestra - variables relaciones interpersonales y desempeño laboral

		Desempeño	Relaciones			
		Laboral	Interpersonales	Inclusión	Control	Afecto
N		67	67	67	67	67
Parámetros	Media	32,58	49,06	20,07	14,49	14,49
normales ^{a,b}	Desviación estándar	8,066	11,873	5,787	4,636	3,565
Máximas	Absoluta	,149	,106	,132	,118	,085
diferencias	Positivo	,149	,106	,132	,118	,085
extremas	Negativo	-,090	-,075	-,080	-,094	-,079
Estadístico de prueba		,149	,106	,132	,118	,085
Sig. asintótica (bilateral)		,001	,061	,005	,022	,200

Podemos observar en la presente Tabla que el valor “p” del estadístico es significativo para las variables Desempeño Laboral, Inclusión y Aceptación ($p < 0.05$). Por lo tanto, no tienen una distribución normal. Se utilizó por ello para la prueba de hipótesis, la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de las variables Relaciones interpersonales y desempeño laboral

	n	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Desempeño Laboral	67	21	50	32,58	8,066	65,065
Relaciones Interpersonales	67	32	75	49,06	11,873	140,966
Inclusión	67	11	32	20,07	5,787	33,494
Control	67	7	26	14,49	4,636	21,496
Afecto	67	6	24	14,49	3,565	12,708

En la presente tabla podemos observar los valores mínimo y máximo, la media aritmética, la desviación estándar y varianza de los puntajes de las variables.

Tabla 3

Nivel de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	49	73,1
Regular	18	26,9
Total	67	100,0

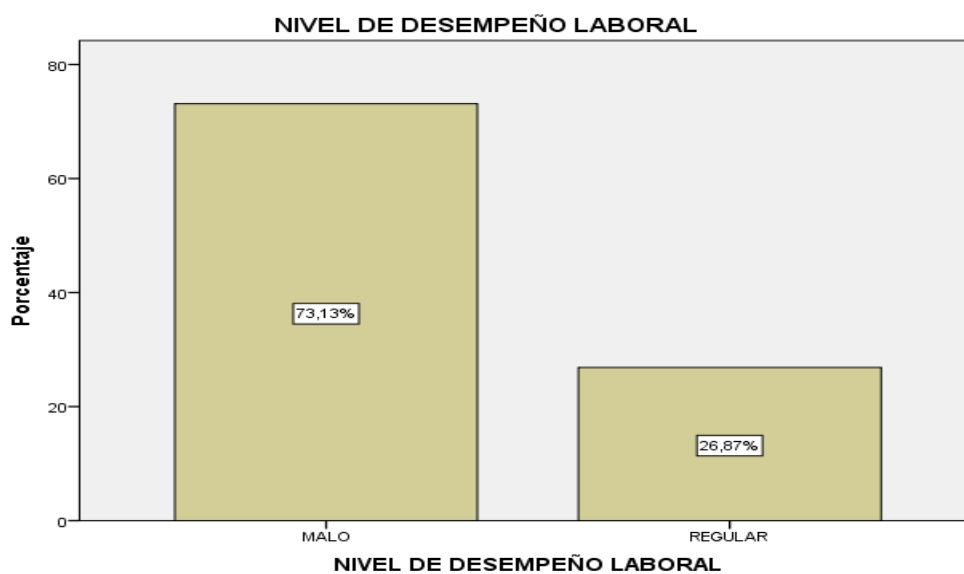


Figura 1

Nivel de Desempeño Laboral

En la Tabla 3 y Figura 1 podemos observar que la mayoría de trabajadores presentan un nivel Malo de Desempeño Laboral de 73,1%, y nivel regular de 26,9%

Tabla 4

Nivel de Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29	43,3
Regular	34	50,7
Bueno	4	6,0
Total	67	100,0

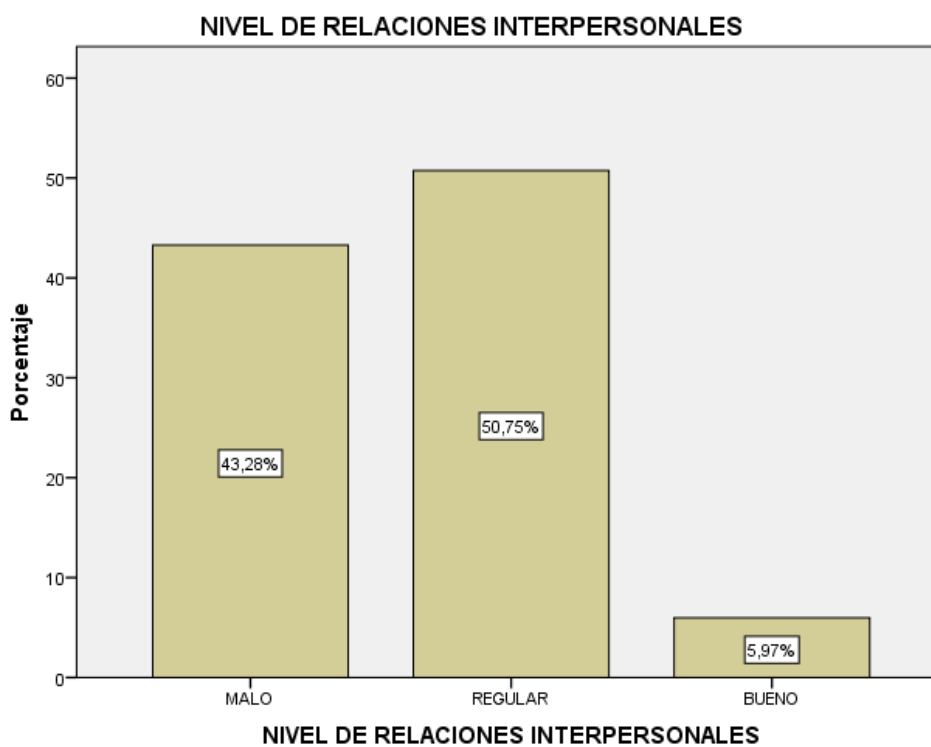


Figura 2 *Nivel de Relaciones Interpersonales*

En la Tabla 4 y Figura 2, podemos observar que el 50,7% de trabajadores presentan un nivel malo de relaciones interpersonales, el 43,3% nivel regular y el 6,0% nivel bueno.

Tabla 5*Relación entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral*

			Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67

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

En la Tabla 5 podemos observar que el valor de la prueba Rho de Spearman para las variables Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, podemos decir que existe relación entre las variables.

Tabla 6*Relación entre Inclusión y Desempeño Laboral*

			Inclusión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inclusión	Coefficiente de correlación	1,000	,524**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	67	67

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

En la Tabla 6 podemos observar que el valor de la prueba Rho de Spearman para las variables Inclusión y Desempeño Laboral es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, podemos decir que existe relación entre las variables.

Tabla 7*Relación entre Control y Desempeño Laboral*

			Aceptación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		n	67	67

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

En la Tabla 7 podemos observar que el valor de la prueba Rho de Spearman para las variables Control y Desempeño Laboral es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, podemos decir que existe relación entre las variables.

Tabla 8*Relación entre Afecto y Desempeño Laboral*

			Afecto	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Afecto	Coeficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		n	67	67

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

En la Tabla 8 podemos observar que el valor de la prueba Rho de Spearman para las variables Afecto y Desempeño Laboral es altamente significativo ($p < 0.01$). Por lo tanto, podemos decir que existe relación entre las variables.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Luego del análisis de los datos obtenidos en la investigación sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Banco de La Nación de la ciudad de Puno, y teniendo en claro que para Schütz (1963) las relaciones interpersonales son la interacción entre dos o más personas de manera recíproca y que se producen en un ambiente regulado por normas y leyes de la interacción social y que el desempeño laboral para Chiavenato (2000) son los comportamientos por parte de los trabajadores que tienen como objetivo la consecución de los objetivos de la organización, teniendo en consideración estas definiciones podemos concluir que los niveles de Desempeño Laboral de estos trabajadores presentan un 73,1% de nivel malo de desempeño Laboral, un 26% con nivel regular. Sobre los niveles de relaciones interpersonales el 50,7% de los trabajadores presentan un nivel regular de Relaciones Interpersonales, el 43,3% un nivel malo y 6% presenta un nivel bueno.

Sobre el objetivo general de la investigación que fue determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de este personal se observó que el valor de la prueba Rho de Spearman para estas variables es de Rho de Spearman ,512** siendo altamente significativo ($p < 0.01$). Existiendo relación entre las variables, lo que se asemeja con los resultados de Salazar, S. (2018) en su investigación sobre las mismas variables en personal de la RENIEC del Callao, que encontró que estas variables presentaron relación significativa, de tendencia fuerte y positiva con el desempeño de actividades laborales; la inclusión tiene una relación significativamente positiva y fuerte con el desempeño laboral y el trabajo en equipo presenta una relación positiva significativamente fuerte con el desempeño de actividades laborales. Para Monjas (2000), unos aspectos básicos de la vida del ser humano se centran en las relaciones interpersonales que funcionan como un medio para alcanzar objetivos y como un fin en sí mismo, ya que el ser humano por su propia socialización necesita las relaciones sociales y no aislarse. Así mismo, Para Chiavenato

(2002) la mezcla entre el comportamiento y los resultados se encuentra relacionado directamente con el desempeño del trabajador que se define como aquella capacidad de hacer, elaborar, producir, generar y acabar su trabajo en el menor tiempo posible con el menor esfuerzo y logrando la mejor calidad del trabajo y que se orienta a la evaluación y que resulta en el desenvolvimiento general del trabajador.

Sobre el primer objetivo específico de la investigación que se dirigió a determinar la relación entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral se encontró que el valor de la prueba Rho de Spearman para dichas variables fue de ,524** siendo altamente significativo ($p < 0.01$), lo que determina que existe relación entre las variables, lo que se asemeja con lo investigado por Navarro (2019) en su estudio sobre Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de un Hospital de Sullana, demostrando que hay correlación moderada y significativa entre el desempeño de labores laborales y las relaciones interpersonales ($\rho = .487^{**}$ y $P = .006$), así como entre las variable relaciones interpersonales con las dimensiones calidad de trabajo y disciplina con una correlación significativa y moderada, no así con responsabilidad y trabajo en equipo que presenta una correlación baja. De acuerdo a Schütz (1963), la necesidad de inclusión se da como una experiencia de vida que todo nuevo miembro de un grupo tiene que pasar para integrarse, valorizarse y ser aceptado por los integrantes del grupo. Es necesaria para generar la impresión de pertenencia y confianza en el grupo, generando eficacia en el grupo si la satisfacción de esta necesidad se atiende de manera oportuna.

En cuanto al segundo objetivo específico que fue el de determina la relación entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral se encontró que el valor de la prueba Rho de Spearman para las dichas variables fue de ,436** siendo altamente significativo ($p < 0.01$), Existiendo relación entre las variables, Lo que se

asemeja a lo encontrado por Briosó (2020) en su investigación sobre Comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de San Marcos en la que determinó que hay una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,582$), entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en dicha Municipalidad y que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($\rho = 0,000 < 0,05$; $r = 0,582$) entre el control de dirigir las conductas tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de estos trabajadores, por lo que de acuerdo a aumentar la habilidad para orientar las conductas de pares de trabajo orientado al buen desempeño laboral, optimizar los conocimientos obtenidos para ejecutar las actividades de trabajo. Para Schütz (1963) el control es la necesidad de definir las responsabilidades en el grupo y las de cada uno de los miembros, siendo responsables por la estructura, actividades, objetivos, crecimiento y progresos de todo el grupo. Debiendo existir un control adecuado de los procesos para tomar decisiones, de los desacuerdos que se manejen de manera abierta y adecuadamente buscando la conciliación de las partes para el bien de la organización. El control no adecuado o inadecuado, es contrario al control adecuado.

Sobre el tercer objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral se observó en los resultados que de acuerdo al valor de la prueba Rho de Spearman de ,380** es altamente significativo,380** ($p < 0,01$). Por lo que existe relación entre las variables. Lo que se asemeja a lo encontrado por López (2018) en su estudio sobre Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Hospital de Vitarte donde concluyen que existe correlación significativa entre las actitudes socio afectivas y el rendimiento laboral en dichos profesionales con un valor del Coeficiente de Correlación de Rho Spearman de 0.467. Para Schütz (1963), la necesidad de afecto se presenta en muchos grados y modalidades opuestas, requiriendo ser valorizados por los demás miembros del grupo, estas carencias son importantes para el

trabajo de los grupos, y el proceso de orden: inclusión, control y afecto, se presenta con el afecto adecuado cuyas características son la comunicación válida, abierta y honesta, la expresión de sentimientos y la aceptación del feedback, todo este ciclo empieza con diferencias niveles de intensidad y que suben según se van resolviendo, siendo más profundo de acuerdo a su enfoque en una de las etapa específica.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PRIMERO

Sobre los niveles de desempeño laboral se observar que el 73,1% de los trabajadores presentan un nivel malo de desempeño laboral y el 26% un nivel regular de relaciones interpersonales. Sobre los niveles de relaciones interpersonales el 50,7% de trabajadores presentan nivel regular de relaciones interpersonales, el 43,3% nivel malo y 6% nivel bueno.

SEGUNDO

Sobre la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral siendo el valor de la prueba Rho de Spearman de ,512** resulta altamente significativo ($p < 0.01$). Existiendo relación entre las variables.

TERCERO

En cuanto a la relación entre inclusión y desempeño laboral el valor de la prueba Rho de Spearman es de ,524** es altamente significativo ($p < 0.01$). Existiendo relación entre las variables.

CUARTO

Sobre la relación entre la aceptación y desempeño laboral de acuerdo al resultado de la prueba Rho de Spearman de ,436** y siendo altamente significativo ($p < 0.01$), se concluye que existe relación entre las variables.

QUINTO

Por último, sobre la relación entre afecto y desempeño laboral y de acuerdo al valor de la prueba Rho de Spearman de ,380** y siendo altamente significativo, ($p < 0.01$). Existe relación entre las variables.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

Con los trabajadores del Banco de la Nación de las agencias Puno y Ayaviri de la Ciudad de Puno, promover información pertinente sobre la importancia laboral y de servicio de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral y como gestionarlás positivamente para el adecuado trabajo de las agencias y la atención a los usuarios del banco

SEGUNDO

A los administradores de las agencias del Banco de la Nación de Puno y Ayaviri, sensibilizar y capacitar a los trabajadores de sus agencias sobre la identificación y manejo adecuado de las relaciones interpersonales en el trabajo y los factores del desempeño laboral que impactan en la productividad de las agencias y las técnicas para mejorarlas y volverlas productivas y satisfactorias para los trabajadores.

TERCERO

Se recomienda a los administradores de las agencias de Puno y Ayaviri del Banco de la Nación de Puno, facilitar información pertinente y oportuna, sobre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral para impulsar el empoderamiento de las agencias y trabajadores mejorando su productividad y calidad de interrelaciones.

CUARTA

A nivel investigación, continuar realizando estudios relacionados a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en otras agencias del banco de la Nación, con muestras mayores orientados a ampliar el conocimiento sobre las variables de estudio a nivel región y país. .

QUINTA

Por último, luego de las sensibilizaciones y capacitaciones recomendadas para los trabajadores de dichas agencias, realizar el seguimiento para monitorizar los resultados y registrar los cambios obtenidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, R. (2012) en su tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada “Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral en Tres Municipalidades distritales de Lima

Alejos (2011) en su Tesis titulada Las relaciones interpersonales y su correlación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, en año 2011, Sitio web: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/1029/M33575.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Arias, CT (2013) en su Tesis titulada Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012, en Chiclayo-Perú”, Sitio web:<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/600>.

Aguilar, A (2013) en su tesis doctoral Influencia de las Relaciones Humanas en el Rendimiento Académico, de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca, semestre 2012, Sitio web: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%200Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf?sequence=1>.

Ávila, O. (2011) en su tesis denominada Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral Docente en la Universidad Autónoma de Chihuahua, Sitio web: www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/08/Ponencia%20160-UACH.pdf

Banco de la Nación, (2021) Sitio web: <https://www.bn.com.pe/nosotros/mision-vision-valores.asp>

Beiza, A.A (2012) en su Tesis titulada Las relaciones interpersonales como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores

de la 108 Escuela Básica Nacional de Valencia, Sitio web:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf>

Benites, K. y Tigua, J. (2016) *Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar s.a. de Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura) UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE. Ecuador. Sitio web:
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1488/1/T-ULVR-1495.pdf>

Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Editorial La Muralla, S.A. España. Sitio web:
<http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519.pdf>

Brioso (2020) Comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital De San Marcos, Provincia de Huari – 2019, (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú Sitio web:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3849/TESIS%20-%20HINEL%20NAIN%20BRIOSO%20ANAYA-EMPASTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, P. Cruz, E. Hernández, J. Vargas, R. Luis, K. Gatica E. y Tepal, I. (2018) Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. Facultad de Contaduría Pública Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México.
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>

Chiavenato. (2005). Satisfacción laboral, clima organizacional y motivación del personal. Recuperación de:
www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219.

- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill, Sitio web: https://www.academia.edu/8122275/ComportamientoOrganizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion
- Chiavenato, I., (2002). Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc Graw Hill.111
- Cruz, A (2003). La comunicación y las relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p. Sitio web: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/conclusiones_bibliografia_interpersonales.html
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas (3a ed.). México: Thomson.
- Echandía, P. (2012) en su investigación “Tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliatti .Martins. Perú, Sitio web: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/526/Espinoza_ms.pdf?sequence=1
- Flores, I y Terán R. Manejo de conflictos laborales para mejorar las relaciones interpersonales en enfermeros de UCI - UCIN del Hospital Regional Docente de Cajamarca – 2018. [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Perú: universidad cesar vallejo. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27814/flores_si.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fritzen, S. (2003). Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias. Buenos Aires. Lumen. Sitio web: <https://www.casadellibro.com/libro-relaciones-humanasinterpersonales/9789507243103/914817>
- García Y., Martínez M., Rivera M. y Gutiérrez, G. (2016) Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, (tesis de grado) México.

- Gibson, J.; Ivancevich y Donnelly, J. (2001). Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana, Sitio web: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracionde-personal-l/documentos/chiavena.pdf>.
- Ghiselli. (1998). Administración de Personal. Traducción José Real Gutiérrez
- Gonzales, J (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158
- Hassard, J. y M. Parker, Postmodernism and organisations. Londres: Sage, 1993.
- Hernández, A., PYMES. Sitio web: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.110
- Herzberg. (1960). La teoría de los dos factores. Recuperación de: www.ceolevel.com/herzberg
- Lapeña Y. (2016) España en la investigación titulado Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas.
- López Y. Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en el profesional de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, 2017. [Tesis para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24456/L%C3%B3pez_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marroquín y Pérez (2011) en su tesis titulada Las Relaciones Interpersonales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King de Guatemala, Sitio web:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1276/RELACION%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DISEÑO%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD%20Y%20BENEFICIO%20DE%20LA%20COMUNIDAD%20DE%20SANTO%20DOMINGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Metropolitana 2012”, Sitio web: <http://docplayer.es/51637271-Facultad-de-negocios-tesis-trabajo-de-suficiencia-profesional-de-autoraasesora-mg-araceli-poemape-gradados-carrera-de-administracion.html>

Menarguez, J. (2004). Descripción del clima organizacional en equipos de atención primaria de una comunidad autónoma. Madrid –España: Fundación Index.

Ministerio de Salud. Experiencia de planificación de los recursos humanos en salud Perú 2007 – 2010. Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud. Recursos Humanos en Salud N° 10. Lima Perú, 2011, Sitio web: bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1612-1.pdf109

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2015). Jornada de capacitación de los derechos. Recuperación de: www.mintra.gob.pe/mostrarGaleria.php?galeria_id=173&tip=83

Monge, J.C. (2017). en su tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada 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, Sitio web: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5895/Monge_nj.pdf?sequence=1.

Muñoz y Soriano (2007), en su estudio “Relaciones Interpersonales del Personal de Enfermería y su Influencia en la Calidad de la Atención del Paciente Coronario”, en el Hospital Militar Central (Lima, Perú), Sitio web: <http://docplayer.es/70494805-Relaciones-interpersonales-y-desempenolaboral-en-los-trabajadores-del-centro-de-salud-morales-2015.html>.

Mora, C. (2007). Likert y su Aportación con respecto al Clima Organizacional. Sitio web:

<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aportealclimaorganizacional.htm>

Morales, J. F., Moya, M., Gaviria, E. & Cuadrado, I. (2007). Psicología social (3a. ed.). Madrid: Mc Graw-Hill. 918p. Sitio web: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829542008>.

Navarro, G. (2019) Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana (tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejos. Perú. Sitio web: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46396?show=full>

Organización Internacional Del Trabajo (2012) Aportes al sistema de trabajo.. recuperado de: Recuperación de: <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del trabajo (2021) Observatorio de la OIT: La COVID-19 y el mundo del trabajo (2021) Séptima edición. Sitio web: https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_767045.pdf

OMS (2012). Cuidados en la salud y bienestar de los empleados en las organizaciones. Recuperación de: <https://www.who.int/es>

Plascencia, C., Pozos, R., Preciado S., y Vázquez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 17(2), 42-46.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ª. Edición. México: Prentice Hall, Sitio web: <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamientoorganizaciona.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. 10ª edición. México: Pearson Educación, Sitio web: <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamientoorganizaciona.pdf>

- Salazar, S. (2018) Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao (tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejos. Perú web: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos. G.M. (2016). en su Tesis titulada Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - Agosto 2016, Sitio web: <http://hdl.handle.net/11537/9968>.
- Solórzano, J. (2007). El portal de paradigmas para organizaciones competitivas. Lima: Instituto de altos estudios policiales-Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Pp. 312-313. Sitio web:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf.
- Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición. Sitio web: http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1159/conclusiones_bibliografia_interpersonales.html.
- Tamayo, M (2000). El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México.
- Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill, 2ª edición, Sitio web: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracionde-personal-I/documentos/chiavena.pdf>.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Sitio web: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.
- Ramírez, N. (1998). "Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de salud en México. Perspectiva de los usuarios. Salud Pública" México. Pág. 40,

<http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/582>.

Strauss, G. y Sayles, L.E. (1981). Personal. Problemas humanos de la administración (4ª. Ed.). México: Prentice Hall

Villadiego, A. y Alzate, K. (2017) Análisis del clima organizacional y su vínculo con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. de Colombia (Tesis de grado). Universidad de Cartagena-Colombia. Colombia

Werther, W y Davis, H (1995) "Administración de personal y recursos humanos", México D.F., McGraw-Hill/Interamericana S.A., Sitio web: <http://eprints.uanl.mx/5272/1/1020148585.PDF>

Zarcovich. (2005). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

Título: Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021

Investigador: Erik Mamani Limachi

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones de las variables	Metodología
<p>Pregunta General: ¿Qué relación existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?</p> <p>Pregunta específica 1</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?</p> <p>Pregunta específica 2</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre. las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determina la relación entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión inclusión de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión control de las Relaciones Interpersonales y el</p>	<p>Variable 1 Relaciones interpersonales</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>Variable 1 Inclusión Control Afecto</p> <p>Variable 2 Calidad de Trabajo Relaciones Interpersonales Trabajo en equipo Organización</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación correlacional</p> <p>Diseño de Investigación No experimental</p> <p>Población 50 trabajadores del Banco de la Nación de Puno.</p> <p>Muestra 50 trabajadores del Banco de la Nación de Puno.</p> <p>Técnicas de recolección de datos Recolección de datos psicométrica</p> <p>Instrumentos Cuestionario 1:</p>

<p>Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021? Pregunta específica 3</p>	<p>Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021. Objetivo específico 3</p>	<p>Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021. Hipótesis específica 3</p>	<p>Cuestionario de Relaciones Interpersonales, Salazar Zumaeta (2018)</p>
<p>¿Qué relación existe entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión afecto de las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral del personal del Banco de la Nación de Puno, 2021 .</p>	<p>Cuestionario 2: Cuestionario de Desempeño Laboral, Salazar (2018)</p> <p>Técnicas de análisis e interpretación de datos Prueba de normalidad de variables Shapiro Wilk</p> <p>Pruebas: Kolmogorov-Smirnov Rho de Spearman.</p>

Anexo 02 Tabla 1 Operacionalización de la variable Relaciones Interpersonales

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Relaciones interpersonales	“El ser humano tiene necesidad de otros seres humanos: necesidad de aceptación, de comprensión, de libertad; es decir necesidades interpersonales” Schütz (1963)	La variable relaciones interpersonales se operacionalizó a través de las dimensiones Inclusión, Aceptación y Afecto, sus 7 indicadores, y sus 20 ítems.	Inclusión	Aceptación Integración Comunicación	1,2,3,4,5,6,7,8	Nominal
			Aceptación	Influencia Progresos	9,10,11,12,13,14	1. Siempre 2. Casi siempre.
			Afecto	Respeto Estimación	15,16,17,18,19,20	3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca

Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Desempeño Laboral	Son aquellas acciones o comportamientos de los trabajadores en la búsqueda de los objetivos relevantes para la organización y que pueden ser medidas en términos de las competencias de cada individuo y sus niveles de contribución a la empresa. Chiavenato (2000)	La variable Desempeño Laboral se operacionalizó a través de las 4 dimensiones Calidad de trabajo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización, 12 indicadores, y sus 13 ítems.	Calidad de Trabajo	Cero errores Recursos Supervisión Tareas Trato	1,2,3,4,5	Nominal 1. Siempre
			Relaciones interpersonales	Cortesía Orientación Conflictos	6,7,8	
			Trabajo en equipo	Integración Identificación	9,10	3. A veces
			Organización	Planificar Indicadores Metas	11,12,13	4. Casi nunca 5. Nunca

Anexo 03

**Cuestionario de Relaciones Interpersonales
Salazar Zumaeta (2018)**

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
----------------	---------------------	----------------	-------------------	--------------

Ítems	1	2	3	4	5
Inclusión:					
1. Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo.					
2. Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo					
3. Los Compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí persona					
4. Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo					
5. Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo					
6. Cumpló los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
7. Cuando Interactuó con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.					
8. Cuando converso con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas como debilidades.					
Control:					
9. Valoro a mis compañeros de trabajo					
10. La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.					
11. La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.					
12. La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo.					
13. El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.					
14. La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.					
Afecto:					
15. Centro mi interés en los objetivos personales antes que en los del grupo administrativo con los que trabajo.					
16. Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.					
17. El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.					
18. Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
19. Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					

20. Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					
--	--	--	--	--	--

Cuestionario de Desempeño Laboral Salazar Zumaeta (2018)

Por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, el significado de cada casilla infiere de la siguiente manera:

Evalúe cada uno de los criterios relacionados a continuación, escriba la calificación en la casilla correspondiente, según el desempeño de las labores con base en los siguientes parámetros frente a las habilidades, conocimientos y condiciones personales del funcionamiento.

Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca (4)	Nunca (5)
----------------	---------------------	----------------	-------------------	--------------

Ítems	Niveles				
Calidad De Trabajo:					
1. ¿Comete errores en su trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Hace uso racional de los recursos?	1	2	3	4	5
3. ¿Requiere de supervisión frecuente?	1	2	3	4	5
4. ¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	1	2	3	4	5
5. ¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	1	2	3	4	5
Relaciones Interpersonales:					
6. ¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	1	2	3	4	5
7. ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	1	2	3	4	5
8. ¿Evita los conflictos dentro del equipo?	1	2	3	4	5
Trabajo En Equipo:					
9. ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	1	2	3	4	5
10. ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	1	2	3	4	5
Organización:					
11. ¿Usted Planifica sus actividades?	1	2	3	4	5
12. ¿Hace uso de indicadores?	1	2	3	4	5
13. ¿Se preocupa por alcanzar las metas?	1	2	3	4	5

Anexo 04 Base de datos

Relaciones Interpersonales																									
Subjetos	Items																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

- Dimensión
- Inclusión
- Aceptación
- Alejo
- Escala
- 1. Siempre
 - 2. Casi siempre
 - 3. A veces
 - 4. Casi nunca
 - 5. Nunca

日期	星期	上午	下午	晚上	地点	内容
11月15日	星期三	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语听力训练
11月16日	星期四	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语语法讲解
11月17日	星期五	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语写作技巧
11月18日	星期六	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语口语练习
11月19日	星期日	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语综合测试
11月20日	星期一	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语听力训练
11月21日	星期二	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语语法讲解
11月22日	星期三	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语写作技巧
11月23日	星期四	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语口语练习
11月24日	星期五	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语综合测试
11月25日	星期六	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语听力训练
11月26日	星期日	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语语法讲解
11月27日	星期一	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语写作技巧
11月28日	星期二	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语口语练习
11月29日	星期三	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语综合测试
11月30日	星期四	8:00-12:00	13:00-17:00	18:00-21:00	教室	英语听力训练

Subito	Desempeño Laboral												
	Items												
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
93	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Dimensión	Items
Calidad de Trabajo	1,2,3,4,5
Relaciones Interpersonales	6,7,8
Trabajo en equipo	9,10
Organización	11,12,13

Escala
1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

研究年度	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2010	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2011	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2012	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2013	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2014	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2015	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2016	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2017	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2018	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2019	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2020	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2021	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2022	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2023	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2024	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2025	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2026	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2027	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2028	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2029	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果
2030	研究内容	研究期間	研究費	研究員	研究機関	研究結果

Anexos 05 Análisis de Confiabilidad

Relaciones Interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RRII1	46,76	123,518	,704	,869
RRII2	45,90	141,853	-,082	,897
RRII3	46,63	128,934	,511	,875
RRII4	46,72	124,115	,624	,871
RRII5	46,64	125,233	,606	,872
RRII6	46,63	124,631	,565	,873
RRII7	46,58	124,520	,608	,872
RRII8	46,55	122,827	,710	,868
RRII9	46,88	126,198	,593	,873
RRII10	46,61	124,544	,599	,872
RRII11	46,57	123,007	,673	,870
RRII12	46,54	125,404	,625	,872
RRII13	46,60	127,668	,582	,873
RRII14	46,67	131,648	,363	,880
RRII15	46,33	134,709	,211	,885
RRII16	46,84	126,200	,566	,873
RRII17	46,84	128,230	,597	,873
RRII18	46,19	135,250	,135	,890
RRII19	46,73	128,533	,510	,875
RRII20	46,94	133,299	,310	,881

Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

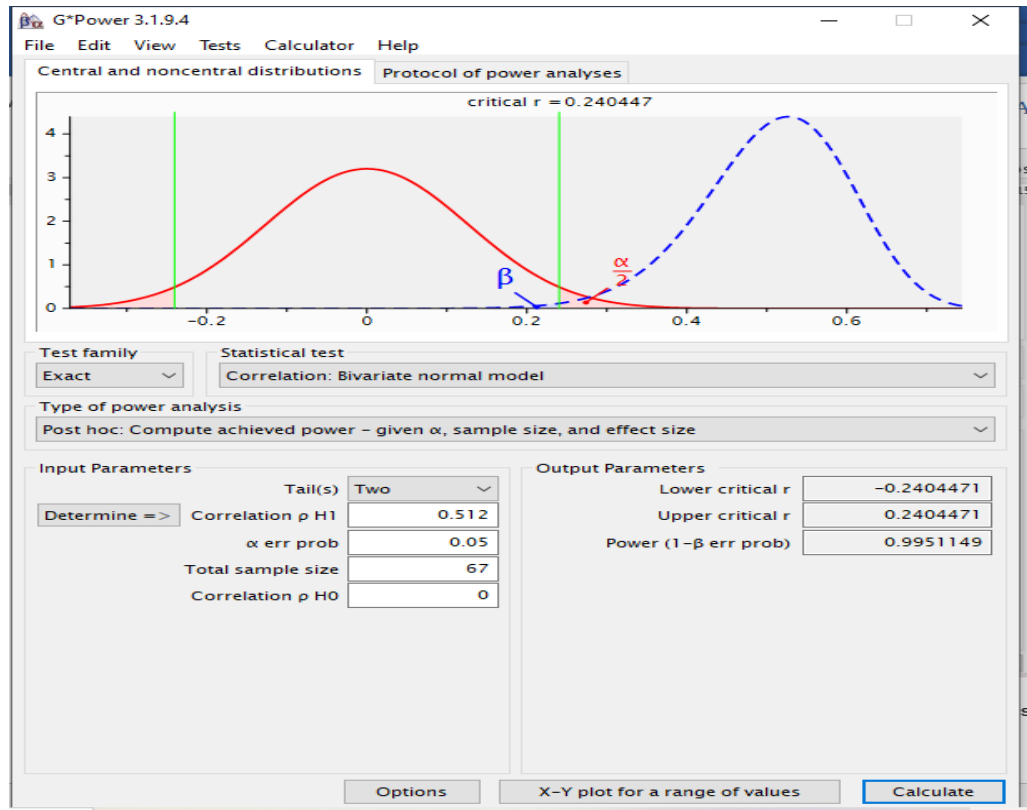
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL1	28,72	62,479	,094	,817
DL2	30,39	52,787	,585	,778
DL3	28,84	68,473	-,266	,841
DL4	29,13	66,330	-,138	,836
DL5	30,52	54,193	,546	,782
DL6	30,67	52,739	,720	,769
DL7	30,57	51,704	,729	,766
DL8	30,34	53,805	,546	,782
DL9	30,51	52,860	,611	,776
DL10	30,45	52,978	,680	,771
DL11	30,24	56,700	,435	,792
DL12	30,24	55,457	,552	,783
DL13	30,37	51,934	,650	,772

Tamaño del Efecto de la correlación entre Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral

Es un análisis luego de aplicados los instrumentos (post hoc) tomando en cuenta la correlación=-,407.



Podemos observar que el tamaño del efecto es 0.9951 lo que hace que podamos estar seguros al 99.51% de afirmar que existe relación entre las variables

TESIS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN DE PUNO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo