



U N I V E R S I D A D  
**AUTÓNOMA**  
D E I C A

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

TESIS

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON  
LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA SAN PABLO”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los  
servicios de salud**

Presentado por:

**Mirtha Amparo Villalta Guerrero**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada  
en Enfermería

Docente asesor:

Dra. Silvana Rosario Campos Martínez,  
Código Orcid N° 0000-0001-7031-9576

Chincha, Ica, 2020

**ASESOR**

Dra. Campos Martínez, Silvana Rosario

**MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Hernando Martin Campos Martínez

**PRESIDENTE**

Dr. William Esteban Chu Estrada

**SECRETARIO**

Dr. Lorenzo Edmundo Gonzales Zavaleta

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi madre y mi hijo la cual me ayudaron y me dieron el apoyo incondicional para lograr este objetivo final, a Dios por haberme dado la fortaleza para ejercer esta profesión que tanto me apasiona.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar un sincero agradecimiento en primer lugar a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad para poder lograr mi objetivo, también hago el reconocimiento a todos los maestros de mi educación universitaria quienes me ayudaron con las pautas para mi formación profesional; y por último a todos los que conforman esta casa de estudios, por haberme dado la oportunidad de poder desarrollar mi profesión.

## RESUMEN

La investigación se titula “Relaciones interpersonales y su relación con la Productividad Laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo” y se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable Relaciones interpersonales y la Productividad laboral en los enfermeros de la clínica objeto de estudio.

La investigación es de carácter cuantitativa, básica, correlacional, descriptivo y de diseño no experimental, transeccional. La población fue de 30 enfermeros del área y el muestreo por conveniencia conformado por el total de enfermeros.

Como conclusión principal se obtuvo una relación directa y significativa entre la variable Relaciones interpersonales y Productividad laboral del personal objeto de estudio.

**PALABRAS CLAVE:** Relaciones interpersonales, Productividad laboral, Productividad psicológica, Productividad psicosocial

## **ABSTRACT**

The research is entitled "Interpersonal relationships and their relationship with Labor Productivity in the nursing staff of the San Pablo Clinic" and the objective was to determine the relationship between the variable Interpersonal Relations and Labor Productivity in the nurses of the clinic object of study.

The research is quantitative, basic, correlational, descriptive and of a non-experimental, transectional design. The population consisted of 30 nurses from the area and the convenience sample comprised the total number of nurses.

As the main conclusion, a direct and significant relationship was obtained between the variable Interpersonal relationships and Labor productivity of the staff under study.

**Keywords:** Interpersonal relationships, Labor productivity, Psychological productivity, Psychosocial productivity

## ÍNDICE DE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
PALABRAS CLAVE .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
2.1. Descripción del problema .....	11
2.2. Pregunta de investigación general.....	11
2.3. Preguntas de investigación específicas .....	12
2.4. Justificación e importancia.....	12
2.5. Objetivo general.....	13
2.6. Objetivos específicos.....	13
2.7. Alcances y limitaciones.....	13
III. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1. Antecedentes.....	14
3.2. Bases teóricas .....	17
3.3. Marco conceptual .....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Tipo y nivel de investigación .....	20
4.2. Diseño de investigación .....	20
4.3. Población-Muestra .....	20

4.4. Hipótesis general y específicas .....	21
4.5. Identificación de Variables .....	21
4.6. Operacionalización de variables .....	22
4.7. Recolección de datos.....	23
V. RESULTADOS .....	24
5.1. Presentación de resultados .....	24
5.2. Interpretación de resultados .....	25
VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	31
6.1. Análisis descriptivo de los resultados .....	31
6.2. Comparación de resultados con marco teórico.....	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS.....	39
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	39
Anexo 2. Instrumentos de investigación .....	41
Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos.....	45
Anexo 4. Informe de Turnitin al 28% de similitud .....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de variables</i> .....	22
Tabla 2. <i>Estadísticos descriptivos del Manejo de Conflictos</i> .....	¡Error!
<b>Marcador no definido.</b>	
Tabla 3. <i>Estadísticos descriptivos de los Riesgos laborales</i> .....	¡Error!
<b>Marcador no definido.</b>	
Tabla 4. <i>Interpretación de los valores de correlación</i> .....	25
Tabla 5. <i>Correlación de la hipótesis general</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 6. <i>Correlación de la hipótesis específica 1</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 7. <i>Correlación de la hipótesis específica 2</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 8. <i>Correlación de la hipótesis específica 3</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 9. <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	¡Error! <b>Marcador no definido.</b>
Tabla 10. <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	¡Error! <b>Marcador no definido.</b>
Tabla 11. <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	¡Error! <b>Marcador no definido.</b>
Tabla 12. <i>Prueba de hipótesis específica 3</i>	¡Error! <b>Marcador no definido.</b>
Tabla 13. <i>Frecuencia de la dimensión Evasiva</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 14. <i>Frecuencia de la dimensión Complaciente</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 15. <i>Frecuencia de la dimensión Compromiso</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 16. <i>Frecuencia de los riesgos físicos</i>	¡Error! <b>Marcador no definido.</b>
Tabla 17. <i>Frecuencia de los riesgos químicos</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>
Tabla 18. <i>Frecuencia de los riesgos biológicos</i> ¡Error!	<b>Marcador no definido.</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo de investigación se observará en qué medida se relacionan las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema y los objetivos, asimismo, la justificación y limitación presentes en la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla los antecedentes del estudio y las bases teóricas, así como el desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología de la investigación, se realiza el planteamiento de las hipótesis, así como el planteamiento de las variables y los instrumentos a utilizar en la presente investigación.

En el capítulo IV, se comienza por detallar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio, la prueba de correlación y la contrastación de las hipótesis de investigación

En el capítulo V, se describe las frecuencias de las dimensiones de las variables de estudio, así como también la discusión de los resultados.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

La Clínica San Pablo se encuentra ubicada en el distrito de Santiago de Surco desde el año 1991, asimismo, cuenta con la acreditación Joint Commission International, lo que refiere un alto nivel de seguridad y calidad de atención.

No obstante, se ha podido apreciar un bajo nivel de relaciones interpersonales entre el personal de enfermería, pues no se tiene buena comunicación, actitudes y trato; lo que desencadena en discusiones entre el mismo personal. Esto podría estar afectando su productividad en cuanto a sus competencias o estrategias que emplean; es decir por el lado psicológico. Así como también, por el lado psicosocial, ya que no se tiene una buena cohesión, clima laboral, entre otros.

Por lo antes dicho, se plantea la presente investigación con la finalidad de determinar la relación entre las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de tal forma que, de comprobarse la hipótesis de investigación, se podría realizar una gestión para mejorar las relaciones interpersonales, lo que se vería reflejado en una mejora de la productividad laboral.

### **2.2. Pregunta de investigación general**

¿En qué medida las Relaciones interpersonales se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?

### **2.3. Preguntas de investigación específicas**

- ¿En qué medida la Comunicación se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?
- ¿En qué medida las Actitudes se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?
- ¿En qué medida el Trato se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?

### **2.4. Justificación e importancia**

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables Relaciones interpersonales y Productividad laboral, a partir de los cuales se abarcará características y definiciones.

La investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar las relaciones interpersonales de los enfermeros objeto de estudio, lo que se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

La investigación presenta una justificación metodológica debido a que para el estudio de las variables de estudio se empleará la técnica de la encuesta para ambas variables de estudio.

La investigación tiene una importancia que radica en que podrá servir directamente al personal de enfermería de la clínica objeto de estudio y de forma indirecta al personal de enfermería de otras clínicas.

## **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

## **2.6. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la Comunicación y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo
- Determinar la relación entre las Actitudes y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo
- Determinar la relación entre el Trato y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

## **2.7. Alcances y limitaciones**

Se tiene un alcance descriptivo y correlacional, debido a que se describirá acerca de las Relaciones personales, así como la Productividad laboral en el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio. Asimismo, confirmar si existe relación entre las variables.

Una limitación presentada fue la falta de apoyo por parte del personal de enfermería referente al llenado de las encuestas. Por tal motivo se explicó cuáles serían las ventajas de desarrollar la investigación.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Tang, Chen, Yang, Chung y Lee (2016) investigaron las razones de la adicción a Facebook. Al encuestar a 894 estudiantes universitarios en Taiwán, encontramos que aunque solo el 1% se clasificó como adicto, el 17,8% estaba en el grupo de alerta. Aproximadamente el 80% de los estudiantes usaba Facebook todos los días y el 10% pasaba más de 8 horas al día en Facebook. Se descubrió que las relaciones interpersonales y el apoyo social en línea se asociaron positivamente con la adicción a Facebook; sin embargo, algunos rasgos de personalidad, como la amabilidad, la conciencia y el neuroticismo, se asociaron negativamente con la adicción a Facebook. Se encontró que las relaciones interpersonales en línea y el neuroticismo son predictores prominentes de la adicción a Facebook.

Kwak y Yi (2016) examinaron la relación entre las relaciones interpersonales, el estrés clínico y la satisfacción de la práctica clínica en enfermería. Método: Los participantes fueron 261. Los datos recopilados del 7 al 18 de septiembre de 2015 se analizaron mediante estadística descriptiva, prueba t, ANOVA, coeficientes de correlación de Pearson y regresión múltiple escalonada. Entre los resultados se obtuvo que las puntuaciones medias de la relación interpersonal ( $3,74 \pm 0,39$ ), estrés ( $3,21 \pm 0,54$ ) y satisfacción ( $3,44 \pm 0,45$ ) en la práctica clínica estaban por encima de la media. Las relaciones interpersonales difirieron significativamente según el año ( $F = 3.12, p = .046$ ), la satisfacción con la enfermería como especialidad ( $F = 15.84, p <.001$ ), la importancia de las relaciones interpersonales ( $F = 4.76, p = .001$ ), y rendimiento académico ( $F = 3.80, p = .011$ ). El estrés en la práctica clínica difirió significativamente según el año ( $F = 8.05, p <.001$ ), la motivación de aplicación ( $F = 4.55, p = .001$ ) y la satisfacción con la enfermería como especialidad ( $F = 2.69, p = .046$ ). La satisfacción en la práctica clínica

difirió significativamente según la satisfacción con la especialización en enfermería ( $F = 3.24$ ,  $p = .022$ ), la importancia de las relaciones interpersonales ( $F = 3.01$ ,  $p = .019$ ) y los logros académicos ( $F = 5.24$ ,  $p = .002$ ). Se observaron correlaciones significativas entre las relaciones interpersonales y la satisfacción en la práctica clínica ( $r = .24$ ,  $p < .001$ ). Relaciones interpersonales ( $\beta = .21$ ,  $p < .001$ ), logros académicos ( $\beta = .12$ ,  $p = .045$ ) fueron factores que influyeron en la satisfacción en la práctica clínica. Se concluye que es necesario mejorar las relaciones interpersonales para aumentar la satisfacción de los estudiantes de enfermería con la práctica clínica.

Lee, Gu y Kim (2015) investigaron la influencia de la inteligencia emocional y la resiliencia del ego en la relación interpersonal de las enfermeras. Los sujetos fueron 206 enfermeras en Corea. Los datos se recopilaron del 5 al 20 de septiembre de 2013. Los datos se analizaron mediante frecuencias, prueba t, ANOVA, correlación de Pearson y regresión múltiple utilizando SPSS Win 18.0. Entre los resultados se obtuvo una relación interpersonal fuerte correlacionada positivamente con inteligencia emocional ( $r = .600$ ,  $p < .001$ ) y ego-resiliencia ( $r = .421$ ,  $p < .001$ ) en enfermeras, inteligencia emocional y ego-resiliencia explicaron el 41.6% de la varianza total de la relación interpersonal de enfermera. Por lo tanto, es necesario desarrollar e implementar un programa para mejorar la inteligencia emocional y la resiliencia del ego de las enfermeras.

Sojourner, Frandsen, Town, Grabowski y Chen (2015) examinaron los efectos de la sindicalización de hogares de ancianos en varios resultados laborales, del establecimiento y del consumidor. Se encontraron efectos negativos de la sindicalización en los niveles de personal y no disminuyen la calidad de la atención, lo que sugiere efectos positivos en la productividad laboral. Alguna evidencia sugiere que los hogares de ancianos en los mercados de productos locales menos competitivos y

aquellos con menor densidad sindical en el momento de la elección experimentaron efectos más fuertes en el empleo sindical. La sindicalización parece aumentar los salarios de un trabajador determinado y al mismo tiempo alejar la composición de la fuerza laboral de los trabajadores con mayores ingresos. Al combinar la identificación creíble de los efectos sindicales y los resultados a nivel de empresa y trabajador a lo largo del tiempo con medidas de características a nivel de mercado, este estudio proporcionó nueva evidencia importante sobre muchas cuestiones controvertidas en la economía de los sindicatos.

Ziapour, Khatony, Kianipour y Jafary (2015) identificaron y analizaron los componentes de la productividad laboral con base en el modelo ACHIEVE se realizó entre los empleados de diferentes partes de la Universidad de Ciencias Médicas de Kermanshah en 2014. Se trata de un estudio descriptivo correlacional en el que la población estuvo compuesta por 270 trabajadores en diferentes grupos administrativos en la Universidad de Ciencias Médicas de Kermanshah (872 personas) que fueron seleccionadas entre 872 personas a través del método de muestreo aleatorio estratificado basado en la tabla de muestreo de Krejcie y Morgan. Las puntuaciones medias para las dimensiones de productividad laboral de los empleados, incluyendo medio ambiente (ajuste ambiental), evaluación (capacitación y retroalimentación del desempeño), validez (ejercicio válido y legal del personal), incentivo (motivación o deseo), ayuda (apoyo organizacional), claridad. (percepción o comprensión del rol), las variables de habilidad (conocimientos y habilidades) y la productividad laboral total fueron  $4.10 \pm 0.630$ ,  $3.99 \pm 0.568$ ,  $3.97 \pm 0.607$ ,  $3.76 \pm 0.701$ ,  $3.63 \pm 0.746$ ,  $3.59 \pm 0.777$ ,  $3.49 \pm 0.882$  y  $26.54 \pm 4.347$ , respectivamente. El análisis de la situación actual del personal universitario desde el punto de vista de los empleados sugirió que los dos factores de entorno y evaluación, que tenían el mayor impacto en la productividad laboral desde el punto de vista del personal, se encontraban en una condición favorable y debían ser profundizados en consideración por las autoridades.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **Relaciones interpersonales**

Según Ramírez y Müggenburg (2015) en las relaciones interpersonales que se emplean en la enfermería con los pacientes es fundamental la utilización de la comunicación. De esta forma, consiste en el cuidado del paciente, asistencia biológica, técnica, psicológica, social y espiritual; todo ello con la finalidad de que tenga un efecto terapéutico en los individuos, así como también es un factor imprescindible para el desempeño laboral.

Asimismo, es importante mencionar que las relaciones interpersonales hacen referencia a diversos contextos que se regulan mediante leyes, costumbres, entre otros que permiten formar la base para los distintos grupos sociales, así como de la sociedad en general (Mendieta, 2015).

De acuerdo a la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau se detalla lo fundamental de la relación enfermera-paciente como un procedimiento interpersonal de forma significativa, de lo cual se tiene las siguientes etapas (Mastrapa y Gibert, 2016):

- Orientación, referido al requerimiento de buscar ayuda en un centro de salud
- Identificación, donde se reconoce los cuidados que el paciente requiere; asimismo, la enfermera ayuda a hacer frente al problema de salud
- Explotación, en este caso, el individuo buscará la obtención del mayor beneficio posible
- Resolución, referido a la planeación de nuevos objetivos por parte del individuo

## **Productividad laboral**

La productividad se basa en la economía de la empresa y se mide como la relación entre la producción y la entrada. La productividad del trabajo y del capital pueden considerarse indicadores de productividad. La productividad laboral, que es el indicador más común para medir la productividad, es el producto correspondiente al insumo obtenido de la fuerza de trabajo o se define como valor agregado por cada hora trabajada (Korkmaz, S. y Korkmaz, O., 2017).

Asimismo, es importante mencionar que se tiene 3 determinantes de la productividad laboral (Korkmaz, S. y Korkmaz, O., 2017):

- a. Capital humano: El capital humano proviene de conocimientos acumulados (educación y experiencia), talento y experiencia de un empleado promedio en el proceso económico
- b. Cambio tecnológico: Los nuevos inventos e innovaciones inspiran el desarrollo de nuevos productos y servicios que, a su vez, aumentan la productividad
- c. Economía de escala: economías de escala que reducen los costos de fabricación

Además, la productividad del capital se basa en productos brutos o valores agregados. La productividad del capital, como resultado de la mejora de la maquinaria y el equipo, aumenta la calidad de la mano de obra. Por un lado, la productividad del capital es una medida de la productividad parcial, mientras que la otra es la medida de la renta que indexa la renta del capital al valor del capital social (Korkmaz, S. y Korkmaz, O., 2017).

### **3.3. Marco conceptual**

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales hacen referencia a diversos contextos que se regulan mediante leyes, costumbres, entre otros que permiten formar la base para los distintos grupos sociales, así como de la sociedad en general (Mendieta, 2015).

Productividad laboral: La productividad laboral, que es el indicador más común para medir la productividad, es el producto correspondiente al insumo obtenido de la fuerza de trabajo o se define como valor agregado por cada hora trabajada (Korkmaz, S. y Korkmaz, O., 2017).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, debido a que se busca aumentar la información referente a las variables Relaciones interpersonales y Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio.

Además, correlacional debido a que se buscará determinar la relación entre las variables, y de corte transversal debido a que se obtendrán los datos en un periodo de tiempo determinado.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, ya que se observarán las variables en su estado natural.

### **4.3. Población-Muestra**

La población estará conformada por el personal de enfermería de la clínica objeto de estudio; mientras que el muestreo será no probabilístico, es decir, por conveniencia y estará compuesto por el total (30) profesionales de enfermería de la clínica objeto de estudio.

#### **4.4. Hipótesis general y específicas**

##### **Hipótesis general**

Las Relaciones interpersonales se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

##### **Hipótesis específicas**

- La Comunicación se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo
- Las Actitudes se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo
- El Trato se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

#### **4.5. Identificación de Variables**

Relaciones interpersonales: Las relaciones interpersonales hacen referencia a diversos contextos que se regulan mediante leyes, costumbres, entre otros que permiten formar la base para los distintos grupos sociales, así como de la sociedad en general (Mendieta, 2015).

Productividad laboral: La productividad laboral, que es el indicador más común para medir la productividad, es el producto correspondiente al insumo obtenido de la fuerza de trabajo o se define como valor agregado por cada hora trabajada (Korkmaz, S. y Korkmaz, O., 2017).

#### 4.6. Operacionalización de variables

Relaciones interpersonales: Para la variable relaciones interpersonales se tendrá como referencia a Panduro, Shuan y Yupanqui (2018) cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 15 ítems.

Productividad laboral: Para la variable productividad laboral se tendrá como referencia a Laos (2018) cuyo cuestionario se encuentra en escala de Likert con un total de 12 ítems.

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de variables*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Relaciones interpersonales	Comunicación	Comprensión	Ordinal
		Interés	
		Disposición	
		Reconforta	
		Actitudes	
	Actitudes	Respeto	
		Comprensión	
		Ayuda	
		Interés	
		Trato	
	Trato	Celo profesional	
		Antipatía	
		Amabilidad	
		Agradece	
		V2: Productividad	
		Confianza	
		Competencia	

---

	Supervisión
	Estrategias
Psicosocial	Cohesión
	Respeto
	Cultura
	Conflictos
	Estrategias
	Clima laboral

---

Elaboración propia

#### **4.7. Recolección de datos**

##### **Técnicas**

Para la presente investigación se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Observación
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

##### **Instrumentos**

- Cuestionario

Se hará el respectivo análisis descriptivo e inferencial a través del programa SPSS versión 25, en el cual se estimará las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central.

Para la parte inferencial se realizará el análisis de la asociación de las variables mediante la prueba de chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95%

Los gráficos se realizarán mediante Microsoft Excel.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

Tabla 2. *Estadísticos descriptivos de las Relaciones interpersonales*

		Estadístico	Error estándar
Relaciones interpersonales	Media	2.57	0.104
	Mediana	3.00	
	Varianza	0.323	
	Desviación estándar	0.568	
	Asimetría	-0.882	0.427
	Curtosis	-0.168	0.833

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 2 para la variable Relaciones interpersonales se tiene una media de 2.57, una mediana de 2 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.568. Además, de una asimetría de -0.882. Finalmente, una curtosis de -0.168, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

Tabla 3. *Estadísticos descriptivos de la Productividad laboral*

		Estadístico	Error estándar
Productividad laboral	Media	2.37	0.102
	Mediana	2.00	
	Varianza	0.309	
	Desviación estándar	0.556	
	Asimetría	-0.074	0.427
	Curtosis	-0.796	0.833

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 3 para la variable Productividad laboral se tiene una media de 2.37, una mediana de 2 puntos. Asimismo, una desviación estándar de 0.556. Además, de una asimetría de -0.074. Finalmente, una curtosis de -0.796, que refiere una curva más achatada que la normal ya que es inferior a cero y se le denomina platicúrtica.

## 5.2. Interpretación de resultados

Se utilizó la siguiente escala para realizar el análisis de las correlaciones:

Tabla 4. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-Perfecta
0.51-0.75	Moderada-Fuerte
0.26-0.5	Débil-Moderada
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

Tabla 5. *Contrastación de la hipótesis general*

			Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	,701**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 5 se puede determinar que para las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral se presenta un  $r= 0.701$ , interpretándose como una correlación moderada.

Tabla 6. *Contrastación de la hipótesis específica 1*

---

			Comunicación
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,806**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 6 se puede determinar que para la Comunicación y la Productividad laboral se presenta un  $r= 0.806$ , interpretándose como una correlación fuerte.

Tabla 7. *Contrastación de la hipótesis específica 2*

---

			Actitudes
Rho de Spearman	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,886**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 7 se puede determinar que para las Actitudes y la Productividad laboral se presenta un  $r= 0.886$ , interpretándose como una correlación fuerte.

Tabla 8. *Contrastación de la hipótesis específica 3*

		Trato
Rho de Spearman	Productividad laboral	,818**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	30

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 8 se puede determinar que para la Comunicación y la Productividad laboral se presenta un  $r= 0.841$ . interpretándose como una correlación fuerte.

### **Prueba de hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

Ho: Las Relaciones interpersonales no se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

H1: Las Relaciones interpersonales se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

Tabla 9. *Prueba de hipótesis general*

Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
-------	----	--------------------------------------

Chi-cuadrado de Pearson	42,941 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 9, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 42,941 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

### Hipótesis específica 1:

Ho: La Comunicación no se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

H1: La Comunicación se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

Tabla 10. *Prueba de hipótesis específica 1*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,920 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 10, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 32,920 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

**Hipótesis específica 2:**

Ho: Las Actitudes no se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

H1: Las Actitudes se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

Tabla 11. *Prueba de hipótesis específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	52,689 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 11, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 52,689 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

### Hipótesis específica 3:

Ho: El Trato no se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

H1: El Trato se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	48,785 <sup>a</sup>	4	0.000
N de casos válidos	30		

Fuente: SPSS v. 25

Según los datos de la tabla 12, la prueba Chi cuadrado salió con un valor 48,785 con 4 grados de libertad y una significancia igual a 0. 000, por lo que, según la hipótesis alternativa, existe una correlación significativa.

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 13. *Frecuencia de la Comunicación*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6.7	6.7	6.7
	Medio	15	50.0	50.0	56.7
	Alto	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

---

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 13 se determina que un 6.7% (2) percibe un bajo nivel de Comunicación, el 50% (15) un nivel medio y un 43.3% (13) niveles altos de Comunicación.

Tabla 14. *Frecuencia de las Actitudes*

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3.3	3.3	3.3
	Medio	15	50.0	50.0	53.3
	Alto	14	46.7	46.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

---

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 14 se determina que un 3.3% (1) percibe un bajo nivel de Actitudes, el 50% (15) un nivel medio y un 46.7% (14) niveles altos de Actitudes.

Tabla 15. *Frecuencia del Trato*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3.3	3.3	3.3
	Medio	16	53.3	53.3	56.7
	Alto	13	43.3	43.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 15 se determina que un 3.3% (1) percibe un bajo nivel de Trato, el 53.3% (16) un nivel medio y un 43.3% (13) niveles altos de Trato.

Tabla 16. *Frecuencia de la Productividad Psicológica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	10.0	10.0	10.0
	Medio	18	60.0	60.0	70.0
	Alto	9	30.0	30.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 16 se determina que un 10% (3) percibe un bajo nivel de productividad psicológica, el 60% (18) un nivel medio y un 30% (9) niveles altos de productividad psicológica.

Tabla 17. *Frecuencia de la Productividad Psicosocial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	3.3	3.3	3.3
	Medio	21	70.0	70.0	73.3
	Alto	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fuente: SPSS v. 25

Según la tabla 17 se determina que un 3.3% (1) percibe un bajo nivel de productividad psicosocial, el 70% (21) un nivel medio y un 26.7% (8) niveles altos de productividad psicosocial.

## 6.2. Comparación de resultados con marco teórico

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.701$ , lo que refiere una correlación directa y moderada. En efecto, la gestión que se realice para mejorar las Relaciones personales, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial. Este resultado coincide con Tang, Chen, Yang, Chung y Lee (2016), quienes indican que las relaciones interpersonales en línea y el neuroticismo son predictores prominentes de la adicción a Facebook, así como con Kwak y Yi (2016), quienes indican que es necesario mejorar las relaciones interpersonales para aumentar la satisfacción de los estudiantes de enfermería con la práctica clínica. Lee, Gu y Kim (2015), quienes mencionan que es necesario desarrollar e implementar un programa para mejorar la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales de las enfermeras, aunado a Sojourner, Frandsen, Town, Grabowski y Chen (2015), quienes indican que los

efectos negativos de la sindicalización en los niveles de personal no disminuyen la calidad de la atención, lo que sugiere efectos positivos en la productividad laboral y con Ziapour, Khatony, Kianipour y Jafary (2015), quienes indican que los dos factores de entorno y evaluación, que tenían el mayor impacto en la productividad laboral desde el punto de vista del personal, se encontraban en una condición favorable.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 1 determinar la relación entre la Comunicación y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.806$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Comunicación en el personal de enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2 determinar la relación entre las Actitudes y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.886$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar las Actitudes en el personal de enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre el Trato y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.818$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar el Trato en el personal de enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se determinó la relación entre las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.701$ , lo que refiere una correlación directa y moderada. En efecto, la gestión que se realice para mejorar las Relaciones personales, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

Se determinó la relación entre la Comunicación y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.806$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar la Comunicación en el personal de enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

Se determinó la relación entre las Actitudes y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.886$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar las Actitudes en el personal de enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

Se determinó la relación entre el Trato y la Productividad laboral del personal de enfermería de la clínica objeto de estudio, de lo cual se obtuvo un  $r=0.818$ , lo que refiere una correlación directa y fuerte. En efecto, la gestión que se realice para mejorar el Trato en el personal de

enfermería, se verá reflejado en una mejora de la Productividad laboral, en referencia a la productividad psicológica y psicosocial.

### **Recomendaciones**

- Debido a que se determinó una relación significativa en las variables de estudio, la presente investigación sirve de base para que la clínica en cuestión adopte una mejor gestión para mejorar las Relaciones interpersonales, lo que se verá reflejado en una mejor gestión de la Productividad laboral
- Para poder lograr mejoras significativas en favor del personal de enfermería, es recomendable realizar la prueba en otras clínicas, además de poder realizar un análisis acerca de las dificultades que posiblemente podrían aparecer.
- Se ha pretendido dar a conocer la importancia que tiene las Relaciones interpersonales, por lo que se espera que las clínicas tomen conciencia de los beneficios que tendría para la Productividad laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Korkmaz, S. y Korkmaz, O. (2017). The Relationship between Labor Productivity and Economic Growth in OECD Countries. *International Journal of Economics and Finance*, 9(5), 71-76. doi:10.5539/ijef.v9n5p71
- Kwak, H. W. y Yi, J. E. (2016). Relation of interpersonal relationship, clinical stress and satisfaction of clinical practice in nursing students. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(2), 147-155. doi:https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.2.147
- Laos, C. (2018). *Síndrome de Burnout y productividad laboral en los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Huacho, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Pedro. Huacho.
- Lee, O., Gu, M. y Kim, M. (2015). Influence of Emotional Intelligence and Ego Resilience on Interpersonal Relationship of Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(6), 3902-3910. doi:https://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.6.3902
- Mastrapa, Y. y Gibert, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4), 126-136. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
- Mendieta, A. (2015). *El mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño docente*. (Tesis de Maestría). Universidad Pedagógica Nacional. México D.F.
- Panduro, P., Shuan, L. y Yupanqui, C. (2018). *Relaciones interpersonales y el manejo de conflictos en enfermeros de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia 2018*. (Tesis de Especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia.

- Ramírez, P. y Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*, 12(3), 134-143. doi:<https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.07.004>
- Sojourner, A. J., Frandsen, B. R., Town, R. J., Grabowski, D. C. y Chen, M. M. (2015). Impacts of Unionization on Quality and Productivity: Regression Discontinuity Evidence from Nursing Homes. *ILR Review*, 68(4), 771-806. doi:<https://doi.org/10.1177/0019793915586380>
- Tang, H., Chen, M., Yang, C., Chung, T. y Lee, Y. (2016). Personality traits, interpersonal relationships, online social support, and Facebook addiction. *Telematics and Informatics*, 33(1), 102-108. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.06.003>
- Ziapour, A., Khatony, A., Kianipour, N. y Jafary, F. (2015). Identification and Analysis of Labor Productivity Components Based on ACHIEVE Model (Case Study: Staff of Kermanshah University of Medical Sciences). *Global journal of health science*, 7(1), 315–321. doi:[10.5539/gjhs.v7n1p315](https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p315)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida las Relaciones interpersonales se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?	Determinar la relación entre las Relaciones interpersonales y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo	Las Relaciones interpersonales se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo	Relaciones interpersonales  Dimensiones Comunicación Actitudes Trato	Tipo básica, debido a que se buscara aumentar la información referente a las variables de estudio.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente  ..	

<p>¿En qué medida la Comunicación se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?</p>	<p>Determinar la relación entre la Comunicación y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>	<p>La Comunicación se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>	<p>Productividad laboral Dimensiones Psicológica Psicosocial</p>	
<p>¿En qué medida las Actitudes se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?</p>	<p>Determinar la relación entre las Actitudes y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>	<p>Las Actitudes se relacionan con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>		
<p>¿En qué medida el Trato se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo?</p>	<p>Determinar la relación entre el Trato y la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>	<p>El Trato se relaciona con la Productividad laboral en el personal de enfermería de la Clínica San Pablo</p>		

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

### Cuestionario de las Relaciones interpersonales

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a las Relaciones interpersonales. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

#### I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

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

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
Comunicación						
1	Considera que al momento de comentar algo hacia un colega, esta escucha adecuadamente incluso si esta apresurada					
2	Considero que existe una comprensión rápida de lo que transmito en un mensaje.					
3	Considero que al momento de comentar algo hacia un colega, existe interés en el tema.					
4	Considero que, al momento de una disputa entre colegas, ambas partes tratan de conversar para lograr una solución					

5	Considero que, al comentar temas de preocupación hacia mis colegas, existe un apoyo moral para poder sobrellevarlos.					
Actitudes						
6	Considero que, aunque existan desacuerdos, el respeto siempre está presente.					
7	Considero que ante una preocupación o problema existe empatía por parte de mis colegas					
8	Considero que soy una persona empática con mis colegas.					
9	Considero que un apoyo por parte de los colegas para no cometer un mismo error.					
10	Considero que existe una falta de interés cuando un colega tiene algún problema.					
Trato						
11	Considero que existe un celo profesional entre colegas					
12	Considero que existe empatía entre los colegas					
13	Considero que existe un trato amable por parte de los colegas al ingresar al servicio.					
14	Considero que existe un gesto de agradecimiento al hacer un favor entre colegas					
15	Considero que existe un trato cordial al pedir un favor entre colegas.					

## Cuestionario de la Productividad laboral

Estimado: El presente cuestionario se ha diseñado para recopilar datos referentes a la Productividad laboral. El cuestionario es anónimo por lo que se pide la mayor sinceridad posible.

Marque con un aspa (X) la respuesta más adecuada:

### I.- Aspectos Generales

1.1.- Genero: Masculino ( ) Femenino ( )

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

Ítems	Descripción	1	2	3	4	5
Psicológica						
1	Considero que existe una valoración hacia el personal de enfermería por parte de la jefatura de enfermería.					
2	Considero que existe una confianza por parte de la jefatura de enfermería en las capacidades del personal de enfermería.					
3	Considero que existe una motivación para generar competencias en el personal por parte de la jefatura de enfermería					
4	Considero que existe un reconocimiento por el esfuerzo y las competencias en el personal por parte de la jefatura de enfermería					

5	Considero que existe una supervisión de actividades en el personal por parte de la jefatura de enfermería					
6	Considero que existe una estrategia para mantener al personal por parte de la jefatura de enfermería					
Psicosocial						
7	Considero que existe una cohesión entre el personal ante cualquier problema de salud.					
8	Considero que existe un respeto por religión del personal por parte de la jefatura de enfermería					
9	Considero que existe un respeto por las culturas del personal					
10	Considero que existe una adecuada resolución de conflictos entre el personal por parte de la jefatura de enfermería					
11	Considero que existe una correcta estrategia de gestión en el personal por parte de la jefatura de enfermería					
12	Considero que existe una preocupación por el clima laboral entre el personal por parte de la jefatura de enfermería					

### Anexo 3. Ficha de Validación Juicio de Expertos

<b>EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Dr. Anwar Yarin Achachagua</b>	<b>Dr. José Coveñas Lalupu</b>
1. Claridad	Lenguaje correcto	92	90
2. Objetividad	Basado en conductas observables	94	92
3. Actualidad	Basado en las nuevas tecnologías	90	94
4. Organización	Orden lógico	92	88
5. Suficiencia	Cantidad y claridad del trabajo	94	92
6. Intencionalidad	Basado en los aspectos estratégicos	90	92
7. Consistencia	Uso de teorías científicas.	92	90
8. Coherencia	Coherencia de indicadores	92	94
9. Metodología	Orientada al objetivo de la investigación	92	97
10. Pertinencia	Instrumento basado según el objetivo.	92	95

**I. OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....

.....Instrumento

confiable.....

.....

.....

**II. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

93%

.....

Firma del experto informante

DNI N°:.....Teléfono N°:.....

Lugar y Fecha:...../...../.....

## Anexo 4. Informe de Turnitin al 28% de similitud

### MANEJO DE CONFLICTOS Y SU RELACIÓN CON LOS RIESGOS LABORALES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CLÍNICA RICARDO PALMA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>17%</b>
<b>2</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Nilda Florian Angulo. "Inteligencia emocional y tutoría docente en practicantes pre profesionales de una universidad estatal limeña", Revista de Investigación en Psicología, 2020</b> Publicación	<b>1%</b>

Excluir citas      Apagado      Excluir coincidencias < 1%  
Excluir bibliografía      Activo