



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relaciones interpersonales y motivación laboral del personal de salud en un  
hospital de EsSalud en Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Salazar Gonzales, Juana ([orcid.org/0000-0001-9419-4237](https://orcid.org/0000-0001-9419-4237))

**ASESORA:**

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen ([orcid.org/0000-0002-6975-0972](https://orcid.org/0000-0002-6975-0972))

**CO-ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita ( [orcid.org/0000-0003-3982-8801](https://orcid.org/0000-0003-3982-8801))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi querida familia, quienes son pieza esencial para alcanzar mis metas profesionales y especialmente a Dios por estar siempre conmigo.

**Juana**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por otorgarme vida y fuerza para finalizar exitosamente la meta emprendida, así también a mi familia, por apoyarme y entenderme, en cada paso de mi camino profesional.

**Juana**

## Índice de contenidos

Caràtula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización:.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS:.....	

## Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo.....	17
Tabla 2	Características del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022.....	18
Tabla 3	Dimensiones de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud .....	18
Tabla 4	Dimensión de relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo.....	19
Tabla 5	Distribución de la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo.....	20
Tabla 6	Relación entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo.....	21
Tabla 7	Medición de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022.....	50
Tabla 8	Distribución de la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo.....	50
Tabla 9	Prueba de Normalidad antes de desarrollar las pruebas No Paramétricas para la evaluación de las hipótesis.....	51

## Resumen

Tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo. Fue de tipo cuantitativa básica, no experimental, corte transversal- correlacional, la muestra fue censal constituida por 100 enfermeras, se utilizó como instrumento dos cuestionarios previamente validados y confiables, para la variable motivación laboral el instrumento tuvo una confiabilidad de 0,714 y el instrumento que midió la variable relaciones interpersonales la confiabilidad fue de 0,875 ambos por Alfa de Cronbach. Entre los resultados que más destacaron muestra que existe relación significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales; entre las características sociodemográficas, más de la mitad de la muestra (62.6%) tuvo la condición laboral CAS y solo un menor porcentaje (37.4%) fueron nombrados; la motivación laboral mostró en sus tres dimensiones niveles altos entre ellos la dimensión de logro (73.7%); las relaciones interpersonales, mostró en sus tres dimensiones puntajes de bueno entre ellas comunicación representado por el 76%. Se recomienda desarrollar estrategias para la buena motivación siendo importante la revisión de las políticas de los mismos establecimientos, establecer planes de mejora para lograr conocer y satisfacer sus expectativas, lograr mejores relaciones interpersonales.

**Palabras clave:** Personal de salud, compromiso laboral, relaciones interpersonales.

## **Abstract**

Its objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and work motivation of health personnel in an EsSalud hospital in Chiclayo. It was basic quantitative, non-experimental, cross-correlational, the sample was census made up of 100 nurses, two previously validated and reliable questionnaires were used as an instrument, for the work motivation variable the instrument had a reliability of 0.714 and the instrument that The variable interpersonal relations was measured, the reliability was 0.875, both by Cronbach's Alpha. Among the results that stood out the most, it shows that there is a significant relationship between work motivation and the dimensions of interpersonal relationships; Among the sociodemographic characteristics, more than half of the sample (62.6%) had the CAS employment status and only a smaller percentage (37.4%) were appointed; work motivation showed high levels in its three dimensions, including the dimension of achievement (73.7%); interpersonal relationships, showed good scores in its three dimensions, including communication represented by 76%. It is recommended to develop strategies for good motivation, it being important to review the policies of the establishments themselves, establish improvement plans to meet and meet their expectations, achieve better interpersonal relationships.

**Keywords:** health personnel, work engagement, interpersonal relations

## I. INTRODUCCIÓN

Gestionar las condiciones laborales de los colaboradores es de interés en las agrupaciones actuales (Hertati, 2016); adicional a la remuneración contractual, es fundamental atender las necesidades de los colaboradores en materia de incentivos, reconocimiento, buen trabajo en equipo, adecuadas relaciones interpersonales (RI) y la motivación laboral (ML) (Fusch, 2015).

Publicaciones en Nursing de Estados Unidos, reporta que 43 % del personal de enfermería se encuentra insatisfecha con la relación interpersonal con algunos miembros del equipo de salud; donde 68% dudan que sus compañeros de otros grupos profesionales comprendan sus responsabilidades (Khazei, 2020) así mismo casi el total de enfermeras considera que las relaciones entre sus compañeros de trabajo las hace sentir que son ignoradas (Monge, 2017) en España a pesar que existen evidencias científicas en las cuales se reporta que los enfermeros valoran a los demás miembros del equipo de salud existe dificultades en el ámbito laboral, mostrando individualismo, personal con alta rotación, déficit de autonomía, poder ejercido de manera vertical (Maquin, 2015).

No cabe duda, que las RI y la ML son clave en la gestión de las instituciones (Manjarrez et al., 2020) referente a la motivación esta se relaciona con los sentimientos del amor que dirigen el comportamiento y las relaciones entre los colaboradores (García et al., 2016) La Organización Panamericana de la Salud (OPS) resalta que cuidar la motivación del personal de la salud es importante dado que actualmente el 40% disminuyó su desempeño laboral porque existe un exceso de trabajo, y bajó un 30% la motivación por el esfuerzo realizado (OPS, 2019). Existen investigaciones que precisan que la motivación laboral (ML) y relaciones interpersonales (RI) se encuentran enlazadas por una relación de dependencia (Hertati, 2015).

Ante ello, la motivación representa el propósito básico para los gestores, porque pronostica el comportamiento del equipo y si las condiciones son favorables se lograrán las metas organizacionales (Peña & Villón, 2017) . de otro lado; tampoco es simple convivir laboralmente con otras personas (Vera et al., 2017) dado que la crisis sanitaria trae consigo diversas relaciones interpersonales que son cada vez



más complejas (Majid, 2018) que si llegan a convertirse en malas, desfavorecen las actividades institucionales con ello el logro de los objetivos estratégicos (Szostek, 2019).

Al respecto (Marín y Palomino 2022) reportaron que 22% de personal de enfermería tuvo inadecuadas relaciones interpersonales, 30.1% regular y el 47% una buena RI. En el detalle de sus dimensiones se tuvo que el 6.5% reportó que la comunicación fue mala, 25.8% la comunicación fue regular, 67.7% evidenció una buena comunicación. Referente a la actitud 32.3% mala, 24.2% fue de nivel regular y 43.5% de nivel bueno; referente al trato el 29% malo, 40.3% mostró trato regular y 30.7% fue bueno.

En el campo de la salud, en el ámbito hospitalario la ML y las RI se tornan fundamentales para lograr el adecuado cuidado de pacientes (Semren, 2017). A menudo el personal de salud reporta como inadecuada la RI que lleva con el jefe y compañeros (Smith, 2017) esto debido a una falta de organización en las tareas del equipo, así como la manera de gestionarla (Muñoz, 2017) El tema es de interés para enfermería (Díaz-Silveira et al., 2017) dado que, a nivel organizacional, la gestión y motivación de los colaboradores (NHMRC, 2020), conduce al éxito (Peña & Villó, 2017).

En Perú, Marín (2017) publicó resultados sobre los niveles de motivación laboral ligados a las relaciones interpersonales del personal de enfermería. En él, se mostró que casi la mitad (49.3%) del personal se encontraron moderadamente motivados. dentro de los factores que obtuvieron el mayor promedio se halló a las "Relaciones con el jefe" y también las "Relaciones con los compañeros laborales". Así mismo los de menor promedio fueron: el prestigio y las directrices organizacionales. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%). A nivel nacional el 20% del personal médico no sentía entusiasmo ni motivación (Marín & Plascencia 2017).

La pregunta fue: ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022? La hipótesis fue: Las RI se relacionan con la ML del personal de salud en un

hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022. La justificación práctica para quienes realizan la gestión en el campo de la salud es un asunto de interés, porque contribuye a desarrollar estrategias para mantener motivados a los miembros de su equipo, a fin que se logren niveles altos de productividad, y se contribuyan a la misión de su organización.

El aporte teórico radica en resultados que aporten a conocer en que medida se encuentran ambas variables y así fortalecer la línea de investigación que oriente hacia toma de decisiones bajo datos reales que en largo o mediano plazo evidencien un incremento en el desempeño laboral dado que si se mantiene por bajos niveles o carencia se perjudicaría el desempeño. El aporte metodológico, se orienta a realizar otros estudios en la misma línea de investigación.

El objetivo general fue determinar la relación entre las RI y la ML del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022. Los objetivos específicos fueron: caracterizar al personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022; medir las dimensiones de la ML del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022; medir las dimensiones de las RI del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022; identificar la distribución de la ML y las RI del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022; identificar la relación entre la ML y las dimensiones de las RI del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor conocimiento de las variables en estudio se ha realizado la búsqueda del estado de la cuestión en bases de datos que se describen a continuación:

En Sudafrica Adanu (2017) en su estudio referente a la influencia de la motivación en la satisfacción del personal de enfermería. Tuvo como objetivo determinar los principales factores motivacionales de las enfermeras, apoyado sobre los conocimientos que ellas manejan acerca de la motivación. La investigación contó con la participación de 85 enfermeras y se emplearon cuestionarios auto administrados. El procesamiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico y Microsoft Excel 2010. El estudio halló que los factores asociados a la motivación tienen un nivel de influencia alta en la satisfacción laboral, sobretodo el salario, principal punto interés. Tal es el caso del 74% de las enfermeras satisfechas con su trabajo al considerar tener salarios suficientes para solventar sus necesidades básicas. Se concluye al dinero como factor de higiene tal como Herzberg lo menciona en su teoría.

En Austria, Semren., (2017) en su estudio relación entre la motivación y las RI para la motivación. Cuyo objetivo fue realizar la importancia de la comunicación dentro de las organizaciones y el mundo corporativo, postulaba que el dominio de una comunicación adecuada y efectiva es importante para los colaboradores de una empresa. El estudio describe a la comunicación como factor fundamental al incidir directamente en la motivación del personal de forma intrínseca y extrínseca. Utilizó un cuestionario en 111 personas y concluyó que la comunicación informal horizontal es estadísticamente relevante con la motivación del trabajador.

En Ecuador, Manjarrez., (2020) realizaron el estudio referente a motivación dentro del desempeño laboral con el propósito de diagnosticar en que medida la motivación está presente en el desempeño laboral de los colaboradores. Fue cuantitativo, descriptivo, se usó entrevistas y también cuestionarios. Los resultados observados son factores de motivación comunes, así como la influencia en el desempeño laboral y la competitividad. El 37% de los colaboradores algunas veces reciben algún tipo de estimulación moral, 34% reportaron que casi siempre están estimulados, escasamente el 29% están siempre estimulados, 47% casi

siempre refieren que se aplican políticas salariales, 34% algunas veces, sin embargo, la gran mayoría no tiene estímulos, afectando inclusive las relaciones entre ellos.

En Ecuador, Bohórquez et al., (2020) investigaron la motivación como elemento clave en una organización. Tuvo como objetivo medir la motivación junto al desempeño laboral. Fue un estudio probabilístico, enfoque mixto, descriptivo. Entre los resultados el 25% de trabajadores estuvieron insatisfechos referente a las necesidades de tipo fisiológicas, 35% estuvieron insatisfechos según la necesidad del poder, 35% estuvieron insatisfechos con respecto a la equidad organizacional; finalmente se realizaron las recomendaciones sobre la motivación a fin que se logre mejorarla, para crear un medio con adecuadas relaciones que faciliten el desempeño laboral de los colaboradores, logrando un desarrollo personal y también organizacional.

En Argentina, Moreno et al., (2018) investiga las relaciones interpersonales entre los trabajadores de una institución del estado. Tuvo como objetivo medir la incidencia de las relaciones interpersonales dentro del clima laboral de una institución del Estado con el objetivo de realizar una propuesta que le permita contribuir en la mejorar del desempeño de los miembros de su equipo. Los resultados estuvieron en función a las relaciones interpersonales, la cultura organizacional, comunicación, disponibilidad del recurso físico y del conocimiento, la autonomía y también la toma de decisiones, además de la motivación. Fue una investigación transversal, cualitativa y cuantitativa participaron 62 personas, siendo la comunicación el resultado que mayormente se correlaciona con otras dimensiones. Se concluye que mantener adecuadas relaciones interpersonales incrementa la productividad en la institución.

En Argentina, Barceló., (2018) investigó acerca de los determinantes que condicionan la motivación laboral. Tuvo como propósito medir la motivación de los colaboradores de una empresa. La metodología fue transversal, cuantitativa, no experimental. Participaron 65 personas de manera voluntaria, se usó un cuestionario con validez y confiabilidad. Los resultados demostraron que hay mayor motivación si en los distintos niveles se encuentran mejor comunicados con sus

jefes así mismo en la medida que sus objetivos sean valorados y reconocidos en el entorno del equipo de trabajo.

En Perú-Huánuco, García., (2018) investigó referente a la motivación laboral dentro del equipo de enfermeras en la naval. Fue descriptivo, correlacional-transversal, no experimental, fueron 45 enfermeras que fueron parte de la investigación. Usaron el Servqual adaptado. Llegaron a los resultados que existe relación entre la motivación laboral, desempeño laboral y las relaciones interpersonales. La variable última resulta significativa porque existe correlación con el desempeño laboral; concluyendo que mejor comunicación y relaciones interpersonales con los gerentes se refleja en mejor trabajo durante la atención de enfermería.

En Perú-Lima, Monge., (2017) realizó una investigación acerca de las relaciones interpersonales en el equipo de enfermería. Fue cuantitativa, descriptiva-correlacional y transversal. La población fue de 45 licenciadas de enfermería quienes participaron de manera voluntaria tras firmar el consentimiento informado. Se concluyó que existe relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral. El 55.6 % mantiene muy buenas relaciones interpersonales, relacionado al compañerismo y afinidad entre compañeras de trabajo.

En Perú-Lima, Retamozo., (2018) investigó la motivación en enfermeras en un hospital del estado. Fue básica, cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal, fueron 170 las enfermeras que participaron de manera voluntaria. Usaron un cuestionario. El estudio reveló que existe una relación significativamente baja, directamente proporcional con la motivación y la variable desempeño laboral.

En Perú, Villachica-Huaraz., (2018) investigó las relaciones interpersonales del colectivo de enfermeras dentro de un hospital. La metodología estuvo orientada por el paradigma cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Fueron noventa y tres enfermeras, quienes participaron de la investigación de forma voluntaria. Se empleó la encuesta para recoger los datos. Los resultados revelaron que las relaciones interpersonales y satisfacción laboral del colectivo de enfermería es valorado, siendo medianamente favorables, pero al final la satisfacción total es

general. Las relaciones interpersonales y la motivación tuvieron una alta relación referida al reconocimiento que se les asigna a las enfermeras en su labor.

En Perú-Lima, Muñoz., (2017) investigó las relaciones interpersonales de enfermeras. Fue cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal-correlacional. Fueron 68 enfermeras las que participaron libremente de la investigación. Los resultados reportaron que existe relación estadísticamente fuerte entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, por ello se recomienda que si se desea incrementar el desempeño laboral del personal de enfermería se deben realizar estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales entre las enfermeras que se encuentran escritas al departamento de enfermería.

En Perú-Chiclayo; Otero., (2021) Investigó que para medir las RI y su impacto en la motivación para el desempeño laboral. Fue una investigación cuantitativa y descriptiva. Entre los hallazgos más destacados se encontraron que existe una correlación entre la variable relaciones interpersonales con la variable motivación para el desempeño laboral (Sig. Bilateral debajo del 0.01): Al medir las RI “existen indicadores de RI como la inclusión, afecto, control. Referente a las RI lo referido al trabajo en equipo y la estructura de la organización están asociados al desempeño en el trabajo.”

Para una mejor comprensión de las variables que se estudian, se ha revisado autores y teorías para un mayor conocimiento, los cuales se detallan a continuación:

La gestión de las personas, constituye un reto estratégico organizacional; este modelo de gestión, pone interés en la flexibilidad del sistema, motivación intrínseca de sus trabajadores manteniéndolos satisfechos (Silveira et al., 2017).

Herzberg fue quien primero postuló su teoría “Dos factores” que aborda la satisfacción en el trabajo. Se abordan 2 factores: los de higiene y factores de la motivación. Los primeros son aquellas condiciones físicas dentro del trabajo, adecuado salario, atractivos beneficios y la seguridad; los segundos, que fomentan la motivación se denominan factores motivacionales y están centrados en la auto-

realización del trabajador. Añadido a esto, el trabajador presenta la voluntad de trabajar productivamente (Regis, 2015).

El factor higiene, es una pieza indispensable para mantener contentos a los colaboradores; muy aparte del factor de motivación, por ello cuando “higiene” no está presente, se produce la mayor insatisfacción en el equipo de trabajo. (Silveira et al., 2017).

Aristóteles usando la observación concluyó que las conductas humanas se relacionan con los sentimientos del amor, y este en consecuencia conduce el comportamiento (García & Ortiz 2016). Por ello, se entiende que es posible guiar el proceder de los colaboradores hasta la eficiencia del desempeño en sus funciones, cumplimiento de metas y los objetivos organizacionales (Jiménez, 2016).

Los gerentes en las organizaciones de salud desarrollan estrategias a fin de motivar a sus trabajadores para que logren altos niveles de desempeño que contribuyan a la misión de la organización (Tanner, 2015). Tienen claro que el desempeño es dependiente de la capacidad individual de cada colaborador, su entorno y la motivación (Sant & Laily , 2020).

En este sentido, la motivación se encuentra relacionada al comportamiento humano (Wulansari 2016) incluido el comportamiento laboral. Por ello, se la define como la fuerza que impulsa a los trabajadores a realizar determinado comportamiento (Siahaan, 2015). Abarca también las actitudes y valores presentes en el accionar individual, por ello, las personas estarán atraídas para realizar algo si sienten que van a lograrlo mientras lo están haciendo (Wulansariy 2016).

En ese mismo sentido para la investigación se tomarán los presupuestos de (Abid 2020) quien refiere que la ML; corresponde a los deseos, las necesidades, las emociones, impulsos, fuerzas similares que corresponden a los deseos para realizar el máximo esfuerzo y llegar a alcanzar los objetivos organizacionales. Entre las dimensiones que forman parte constitutiva de la variable ML, se mencionan a su propio desempeño profesional, medidas mediante necesidades de afiliación, poder y logro, donde el trabajar en equipo, socializar entre los pares, influencia en los demás, participación, logro de los objetivos, toma de las decisiones (Abid, 2017).

Existen dos aspectos que son evidencia de una motivación adecuada en los trabajadores: Los motivadores del entorno de trabajo y los motivadores del contenido del trabajo (Abid, 2017) En relación a los primeros se refiere a características del mismo ambiente donde se desarrolla la actividad laboral siendo de naturaleza tanto material como social. De otro lado, referente al contenido del trabajo, alude a aspectos laborales que se encuentran asociados a la actividad que se necesita para su desempeño (Sant & Laily , 2020).

Siguiendo esa línea de pensamiento, la motivación dentro del campo de salud resulta ser un elemento complicado de manejar, pues si un trabajador no posee capacidad para desempeñar las tareas asignadas, resulta necesario su capacitación (Cardoso, 2015) sin embargo si ello no funciona entonces pasaría a realizar labores más simples; permitiendo de esta manera que el trabajador se sienta motivado y labore eficientemente (Sant & Laily, 2020).

Dentro de los factores higiénicos y motivacionales (Chiavenato, 2017) se alude que:

Los factores higiénicos, están referidos a condiciones que están alrededor de los trabajadores; incluyen motivaciones físicas, ambientales del empleo, el salario, también los beneficios sociales, las propias políticas de la institución o empresa, formas de supervisión, el clima de relaciones interpersonales creado entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades inherentes al puesto de trabajo (Chiavenato ,2017).

Referente al concepto de higiene este alude a la prevención en otras palabras evitar que la insatisfacción se produzca; siendo importante considerar que si los factores higiénicos resultan óptimos solamente van a evitar la insatisfacción, así mismo la influencia que tiene en la conducta no necesariamente incrementa satisfacción sustancialmente y duradera; sin embargo si estos resultan precarios van a provocar insatisfacción motivo por el cual se denominan factores de insatisfacción: las condiciones laborales de bienestar, políticas de cada organización y de la administración, relaciones con quien supervisa, la competencia técnica de quien supervisa, los salarios y remuneraciones, la seguridad en el puesto, las relaciones entre los colegas (Chiavenato, 2017).



Respecto al segundo grupo los factores motivacionales, aluden al contenido del cargo, deberes y tareas relacionadas para el cargo. Estos generan resultados duraderos para la satisfacción. Se asegura que van a impulsar y producir la satisfacción (Cuesta, 2017).

Si los factores motivacionales son óptimos van a incrementar la satisfacción; sin embargo, si estos son precarios la van a reducir (Fletcher, 2016). Por ello son llamados factores de satisfacción y comprende la posibilidad de un ascenso, la libertad tomar decisiones, simplificación del puesto, la delegación de la responsabilidad, la utilización de habilidades personales, la ampliación del puesto (Chiavenato, 2017).

Los gestores de la salud al operar en estos elementos logran que la organización funcione correctamente y los trabajadores se sientan cada vez más satisfechos (García ,2016) Respecto a los factores internos o personales están relacionados con buscar la realización personal, fidelidad con los fines o propósitos y van a procurar el placer con su trabajo (Hertati, 2015). Con ello se logra el mayor rendimiento en la organización. Estos motivan al trabajador a usar su propio potencial (Peña, 2017).

Los factores externos en este caso institucionales, son identificados por la presión y exigencias de los pacientes o clientes, competencia, la imagen de la institución. Los internos, determinan en el momento de generar la producción (Sant & Laily, 2020).

La teoría de McClelland permite comprender el comportamiento del trabajador en la organización (Figuroa,2019) Para comprender la motivación de los trabajadores se tiene en cuenta las necesidades del poder, el logro y la afiliación.

Según (Rosales ,2017) menciona las dimensiones de la motivación: La primera es la necesidad del logro, cuando el trabajador busca su superación personal, excelencia, éxito, consecución de los objetivos y metas planteadas. No olvidar que en el trabajo el colaborador busca recompensas por el desempeño laboral (Figuroa, 2019).

La segunda dimensión es la necesidad del poder, orientada a desarrollar tareas que están encaminadas a un nivel laboral alto, controlando e influyendo en los trabajadores (Rosales, 2017). La tercera dimensión referida a la necesidad de afiliación, los colaboradores buscan buenas relaciones dentro de la confraternidad; se logra mayor productividad desde la mirada supervisora del jefe. Para que existan adecuadas relaciones humanas se deberá tener una actitud positiva como el respeto, la honestidad y la humildad (Figueroa, 2019)

Respecto a la variable relaciones interpersonales estas son valiosas en el entorno laboral para lograr el clima laboral favorable, que conduzcan a lograr los objetivos de la organización. En la gestión de las relaciones interpersonales se describen algunos estilos como el asertivo, el agresivo, el pasivo y manipulador. En el contexto de salud es conveniente el estilo asertivo, (Figueroa, 2019). En ese sentido corresponde al conjunto de interrelaciones adecuadas que se producen entre dos o más personas; siendo la comunicación fundamental en el momento de expresar las ideas, el logro de oportunidades, esparcimiento y diversión. El mismo autor considera entre sus dimensiones a las dimensiones de comunicación, las actitudes y trato.

Las dimensiones de las relaciones interpersonales: la actitud, el trato, comunicación. Respecto a la comunicación alude al participar en algo y compartir información con otras personas. Resulta la clave del trabajo en equipo porque mejora la competitividad y las relaciones interpersonales entre los trabajadores, (Muñoz, 2017) La comunicación asertiva permite a los trabajadores expresarse en sus sentimientos, sus ideas y sus opiniones, poniendo a buen recaudo sus derechos y también respetando a los demás (Setiyani, 2019).

La siguiente dimensión referida a la actitud, alude a comportamientos presentes en distintos momentos del actuar humano, resultando la interrelación entre personas y grupos (Soehari, 2019) Estas resultan también importantes en las relaciones laborales porque regulan el éxito tal vez el fracaso del equipo (Muthike, 2016). Cuando las actitudes son adecuadas existe más interés de laborar dentro del equipo; con actitudes desfavorables, existe desunión en el equipo: Algunos autores la describen como el estado psicológico y neurológico que parte de la experiencia

para afrontar la vida, que va a producir influencia positiva-activa ante diversas situaciones (Syafarudin ,2016).

Las actitudes poseen 3 elementos: cognitivo, afectivo y comportamiento; se caracterizan porque son cambiantes estas influyen y afectan en el comportamiento de los trabajadores de la institución. En el comportamiento organizacional existen 3 actitudes para el trabajo: La satisfacción laboral, el compromiso laboral y compromiso con la institución (Bogo, 2015).

La siguiente dimensión de las relaciones interpersonales alude al trato, y cordialidad de su líder así como de los miembros del equipo de trabajo, permitiendo ello la productividad y mayor satisfacción (Hertati, 2016). Esta compuesta de 3 componentes; la amabilidad, cordialidad, buenos modales. La primera se relaciona con el bienestar físico, mental y se vincula con la estima y el aprecio; la cordialidad es la atención o la admiración se relaciona al respeto o atención sus elementos son la justicia, buen trato, humildad. Referente a los buenos modales estos se manifiestan mediante la conducta porque alude a normas de cortesía (Silveira et al., 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

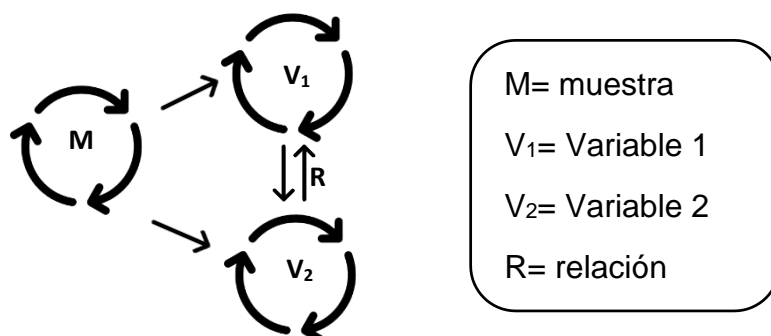
Fue básica porque tuvo como fin buscar conocimientos innovadores y aspectos cuyo propósito no es aplicativo (Hernández, 2018). Así mismo su enfoque fue cuantitativo orientado a medir las variables, relaciones interpersonales y la motivación laboral.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal- correlacional (Hernández & Mendoza , 2018) . Fue un estudio no experimental, porque no se manipularon las variables referidas a las relaciones interpersonales y la variable referida a la motivación laboral, manteniendo su forma natural a fin que luego sean analizados.

Así mismo fue un estudio transversal, porque la información se recolectó dentro de un tiempo establecido; en otros términos, tomó una imagen respecto a algo que sucedió (Hernández & Mendoza 2018). y fue correlacional porque midió la asociación entre ambas variables antes mencionadas.

El gráfico del diseño de la investigación fue:



## **3.2 Variables y operacionalización**

Variable dependiente: Motivación laboral

Definición conceptual: corresponde a los deseos, las necesidades, las emociones, impulsos, fuerzas similares que corresponden a los deseos para realizar el máximo esfuerzo y llegar a alcanzar los objetivos organizacionales (Abid, 2017).

Definición operacional: se midió considerando distintas respuestas del equipo de enfermería referente a su propio desempeño profesional, medidas mediante necesidades de afiliación, poder y logro. Se usó un cuestionario como instrumento que abordó las dimensiones mencionadas. Se usó una escala de Lickert, el puntaje total fue clasificado en: alto (50-75), medio (25-49), bajo (0-25).

Variable independiente: relaciones interpersonales

Definición conceptual: corresponde al conjunto de interrelaciones adecuadas que se producen entre dos o más personas; siendo la comunicación fundamental en el momento de expresar las ideas, el logro de oportunidades, esparcimiento y diversion (Figueroa, 2019).

Definición operacional: Se midió considerando los valores obtenidos en las dimensiones de comunicación, las actitudes y trato. Se usó una escala Lickert; la clasificación de los puntajes totales o finales fueron: malo (18-42), regular (43-66), bueno (67-90).

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Corresponde a la totalidad de grupos, instituciones o individuos, quienes tienen algo en común con características en un grupo determinado (Hernández & Mendoza, 2018).

Al respecto según la Dirección de Recursos Humanos del Hospital de EsSalud en Chiclayo, se cuenta con una población de profesionales de enfermería conformado por 100 licenciadas en enfermeras.

### **3.3.2 Muestra**

Correspondió solo a una parte de la población quienes facilitaron los datos y construcción de resultados; es importante que se establezca y delimite con exactitud previo a ejecutar el estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Al respecto, la muestra fue el censo; equivale decir el total de la población dado que es estadísticamente pequeña y es de fácil acceso a la investigadora.

### **3.3.3 Muestreo**

Dado que la muestra es censal, no existe técnica de muestreo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta, fue la técnica y usó como instrumento para recoger datos al cuestionario tanto para las variables ML y RI. Ambos cuestionarios fueron creados por autores, quienes siguieron un proceso de rigor metodológico para la validez y confiabilidad (Ver anexo).

Referente al cuestionario de ML, fue creado por (Retamozo,2018), consta de 15 items; se aplicó en 15 minutos aproximadamente; la escala que usó corresponde a valores de nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5): para el tratamiento de los puntajes totales de cada cuestionario se categorizó en: Alto para valores de 50-75 pts; medio para valores de 25-49 pts; bajo para valores de 0-25. Mide distintas dimensiones de la variable entre ellas: Necesidades de logro, la necesidad de poder y la necesidad de afiliación. Esta escala fue desarrollada por (Negrón y&Pérez ,2012). La validez se logró mediante juicio de expertos. La prueba piloto permitió obtener la confiabilidad; siendo el valor del Alfa de Cronbach de 0,714.

Referente al cuestionario de RI, fue creado por (Muñoz ,2017), consta de 18 items; la aplicación con una duración de 20 minutos; la escala de corresponde a categorías: siempre-5; casi siempre-4, a veces-3, casi nunca-2, nunca-1. De la misma manera respecto al puntaje tras aplicar el cuestionario los valores serán categorizados en: Malo para puntajes de 18 – 42; regular para puntajes de 43 – 66;

bueno para puntajes de 67 – 90. Las dimensiones que fueron valoradas, se describen: el trato, la comunicación, las actitudes. La validez del instrumento fue por juicio de expertos, la confiabilidad fue mediante la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach logrando un valor de 0,875, equivale a decir altamente confiable.

### **3.5. Procedimientos**

Primero la investigadora tuvo la aprobación del proyecto de investigación y se emitió una resolución jefatural. Luego, la jefatura de EPG-UCV emitió una carta al director del hospital de EsSalud para solicitar autorice a la investigadora a realizar la recogida de datos, una vez logrado el permiso; se procedió a recoger los datos:

Se procedió a identificar la muestra según criterios de inclusión y exclusión definidos. Y previa firma del consentimiento informado se aplicó los instrumentos para ello se realizó la vía virtual dado que existe emergencia sanitaria por la pandemia de la Covid-19.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se realizó mediante el análisis estadístico de ambas variables; en las formas continua, ordinal-nominal y el análisis correlacional. Los datos se muestran en tablas de datos posteriormente fueron analizados usando el programa SPSS en su version 25. Considerando una muestra mayor a 50 profesionales de la salud, se hizo uso de la prueba estadística Kolmogorov-Smirnova, encontrando evidencia estadística para determinar que las variables analizadas no presentan normalidad ( $p > 5\%$ ), motivo por el cual se utilizó la prueba del Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Dentro de los principios éticos, se consideraron (Semren, 2017). el primero referido a la Beneficencia, implica que en toda investigación prima el beneficio; la Autonomía, referida a mantener respeto a cada participante; la Justicia, garantiza que todos tengan un trato justo y equitativo desde el principio al final del estudio. La No maleficencia, se garantiza- que no se produzca afectación física o afectación psicológica

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Relación entre la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo*

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Motivación laboral</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>
	<b>Motivación laboral</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1.000	,781**
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.000
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>N</b>	171	171
		<b>Coefficiente de correlación</b>	,781**	1.000
		<b>Sig. (bilateral)</b>	0.000	
		<b>N</b>	171	171

*Nota:* se encuentra evidencia estadística para confirmar que existe relación significativa entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales ( $p < 5\%$ ). Con un Rho = 0.781 se concluye una relación positiva fuerte entre las variables antes señaladas.



**Tabla 2***Características del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022*

<b>Características</b>		<b>Ni</b>	<b>%</b>
Condición laboral	CAS	107	62.6
	Nombrado	64	37.4
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>
Sexo	Femenino	137	80.1
	Masculino	34	19.9
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* respecto a las características sociodemográficas el 62.6% de la muestra tuvo la condición laboral CAS y 37.4% fueron nombrados. Referente al sexo el 80.1% fueron de sexo femenino y 19.9% de sexo masculino.

**Tabla 3***Dimensiones de la motivación laboral del personal de salud*

<b>Dimensiones</b>		<b>Ni</b>	<b>%</b>
Necesidad de logro	Medio	45	26.3
	Alto	126	73.7
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>
Necesidad de poder	Medio	61	35.7
	Alto	110	64.3
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>
Necesidad de afiliación	Medio	50	29.2
	Alto	121	70.8
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* respecto a la motivación laboral fue su dimensión de logro donde predominó el nivel alto representado por el 73.7%, seguido del 64.3% en la dimensión necesidad de poder y 70.8% en necesidad de afiliación. El mayor puntaje de motivación media se logró en la dimensión necesidad de poder con el 35.7%.

**Tabla 4**

*Dimensión de relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo*

<b>Dimensiones</b>		<b>Ni</b>	<b>%</b>
Comunicación	Regular	41	24.0
	Bueno	130	76.0
	Total	171	100.0
Actitudes	Regular	46	26.9
	Bueno	125	73.1
	Total	171	100.0
Trato	Regular	40	23.4
	Bueno	131	76.6
<b>Total</b>		<b>171</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* respecto a las relaciones interpersonales, predominan en las tres dimensiones los puntajes de bueno entre ellas comunicación representado por el 76%, en la dimensión actitudes representado por el 73.1%, en la dimensión referida al trato representado por el 76.6%. La calificación regular mayor fue en la dimensión actitudes.

**Tabla 5**

*Distribución de la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo*

<b>Relaciones interpersonales</b>			<b>Motivación laboral</b>		<b>Total</b>
			Medio	Alto	
<b>Comunicación</b>	Regular	<b>ni</b>	35	6	41
		<b>%</b>	79.5%	4.7%	24.0%
	Bueno	<b>ni</b>	9	121	130
		<b>%</b>	20.5%	95.3%	76.0%
<b>Actitudes</b>	Regular	<b>ni</b>	38	8	46
		<b>%</b>	86.4%	6.3%	26.9%
	Bueno	<b>ni</b>	6	119	125
		<b>%</b>	13.6%	93.7%	73.1%
<b>Trato</b>	Regular	<b>ni</b>	36	4	40
		<b>%</b>	81.8%	3.1%	23.4%
	Bueno	<b>ni</b>	8	123	131
		<b>%</b>	18.2%	96.9%	76.6%
<b>Total</b>		<b>ni</b>	<b>44</b>	<b>127</b>	<b>171</b>
		<b>%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* tabla cruzada de la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales evidenció que el 96.9% de participantes con alta motivación laboral predominaron en la dimensión trato. La motivación con valoración media estuvo presente en el 86.4% quienes evidenciaron valoración regular en la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales.

**Tabla 6**

*Relación entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo*

		<b>Correlaciones</b>				
		<b>Motivación laboral</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Actitudes</b>	<b>Trato</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	1.000	,776**	,785**	,773**
		Sig. (bilateral)		0.000	0.000	0.000
		N	171	171	171	171
	<b>Comunicación</b>	Coeficiente de correlación	,776**	1.000	,940**	,950**
		Sig. (bilateral)	0.000		0.000	0.000
		N	171	171	171	171
	<b>Actitudes</b>	Coeficiente de correlación	,785**	,940**	1.000	,950**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000		0.000
		N	171	171	171	171
	<b>Trato</b>	Coeficiente de correlación	,773**	,950**	,950**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	
		N	171	171	171	171

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

*Nota:* se encontró evidencia estadística para confirmar que existe relación significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales ( $p < 5\%$ ). Para todos los casos se determinó una correlación positiva alta (Rho = 0.776; Rho = 0.785; Rho = 0.773).

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación abordó la medida de la relación entre dos variables que son fundamentales para los gestores en salud referidas a las relaciones interpersonales y también la motivación laboral en un hospital del norte de Perú, en Lambayeque ubicado en la ciudad Chiclayo; hospital que pertenece a EsSalud, corresponde a una categoría del nivel tres y es de alta complejidad.

Así mismo es importante revelar las características sociodemográficas de la muestra de investigación donde referente a la condición laboral el 62.6% de la muestra tuvo la condición laboral CAS; de otro lado, aunque menos de la mitad (37.4%) fueron nombrados. Referente al sexo el 80.1% fueron de sexo femenino y 19.9% de sexo masculino.

Estas características del personal de enfermería que se encontró trabajando al momento de la realización de la investigación correspondió a un periodo de emergencia sanitaria, donde las instituciones de EsSalud se vieron en la necesidad de contratar a personal nuevo bajo el régimen de tipo de contrato laboral de naturaleza especial aplicado únicamente al sector público celebrado entre la persona natural con el Estado peruano; es importante destacar que no se encuentra dentro del régimen que corresponde a la carrera pública.

Esta es una característica que es importante considerarla porque muchas enfermeras con experiencia no se encuentran en trabajo presencial por motivos de tener de factores de riesgo como la edad y comorbilidades que las expone al contagio de la Covid-19 durante la emergencia sanitaria; ello motivó a contar con personal de salud contratado con ese régimen laboral de CAS, los mismos que se caracterizaron por ser jóvenes, en algunos casos su primer trabajo en hospitales.

Estas características se muestran comunes en el país, dado que el periodo de la pandemia del COVID-19 en el mundo generó gran impacto en el estado de salud de recursos humanos en salud; por un incremento a la exposición a la enfermedad (Walton-Roberts, 2020). Desde el inicio de la pandemia, las características de los perfiles de los equipos de salud en los diferentes sistemas sanitarios variaron dado que se contó con alarmantes cifras de personal que se infectó (Corona, 2020) desde

ese primer momento hasta la actualidad los países reportaron fallecimientos de miembros de los equipos de salud por la Covid.19 (Carmassi, 2020) e incluso estigma social (Teksin, 2020). Esta alta demanda de profesionales describe ahora un equipo de salud con características propias a la pandemia quienes exponen su salud y vida.

Respecto al tipo de contrato CAS (62%) que resentaron las enfermeras en esta investigación es una realidad que también el MINSA, reportó que a nivel nacional hay un incremento de 5,1% de contratación de recursos humanos en salud. Lo mismo se evidenció en el ámbito regional logrado en 15 de 25 regiones existiendo la variación de 0,2% a 12,3%, evidenciando la reducción brusca y reducción sostenida del personal de salud en la categoría nombrados, este dato unido al incremento del personal de salud a quienes se les realice contratos laborales temporales como los CAS (Murillo, 2021)

Referente a la asociación general entre ambas variables estudiadas en esta investigación se encontró que hay evidencia estadística para confirmar una relación significativa entre la ML y las RI ( $p < 5\%$ ) ( $Rho = 0.781$ ); equivale a decir que a mejores RI entonces existe mayor ML. Este resultado es semejante a los hallazgos de otra investigación que se realizó para medir la asociación entre ambas variables, mostrándose que existe relación significativa entre ML y las RI; (0,533); el investigador concluyó que a mayor ML existe mejores RI (Figueroa, 2019).

En este sentido, la ML y la RI adecuadas van a permitir resultados favorables en sus colaboradores; si bien en algunas oportunidades la motivación se vincula con los incentivos mismo que mejora el entusiasmo y mejora el comportamiento de las personas en su entorno laboral y en la manera de interactuar mejorando la satisfacción del trabajo que realiza. Respecto a la primera variable el 74.3% del total de la muestra mostró tener alta la motivación laboral, mientras que el 25.7% mostró nivel medio de motivación laboral.

En esta variable en la valoración de la “dimensión de logro” se obtuvo una puntuación de nivel alto (73.7%), incluyó: logro de objetivos y la toma de decisiones. La dimensión “necesidad de poder”, la puntuación más alta también correspondió

a una motivación alta (64.3%) que incluyó Influencia en los demás, participación y en la dimensión “necesidad de afiliación” también la motivación alta fue la que tuvo el mayor porcentaje (70.8%) que incluyó trabajo en equipo, socializar con los pares; siendo que el mayor puntaje de motivación de nivel medio se logró en la dimensión necesidad de poder con el 35.7%.

En otras investigaciones realizadas en otras instituciones de salud también se encontraron resultados semejantes, siendo que el 37% de colaboradores reportaron que a veces reciben estímulos, 34% casi siempre están estimulados, 29% siempre se encuentran estimulados, referente a las políticas salariales el 47% casi siempre están motivados con las políticas salariales; sin embargo, la gran mayoría no tiene incentivos, afectando las relaciones entre ellos (Manjarrez, 2020).

Esta es una situación que debería conllevar a que los gestores en salud contribuyan a mantener los niveles altos de ML en el escenario realizado, y encontrar en el recurso humano el mejor capital de la institución; así mismo dado los antecedentes es importante considerar la equidad al momento de poder disponer de los incentivos económicos y no económicos afin que se cuide las relaciones interpersonales tal como lo refiere (Manjarrez, 2020).

Referente a la segunda variable de investigación sobre las RI, predominan en las tres dimensiones los puntajes de buenas RI: siendo que en la dimensión “comunicación” se logró el nivel bueno representado por el 76%, el mismo nivel bueno en la dimensión “actitudes” representado por el 73.1%; en la dimensión referida al “trato” representado por el 76.6%. Referente al nivel de relaciones interpersonales el nivel regular con la mayor frecuencia se obtuvo en la dimensión “actitudes” en comparación a las dimensiones comunicación y trato.

Si bien en esta investigación no se valoró las RI entre otros miembros de los grupos profesionales; es importante considerar para futuras investigaciones; dado que se han encontrado hallazgos importantes como la relación interpersonal entre enfermeras y los técnicos de enfermería demostró que los compañeros de trabajo inclusive de otras disciplinas son un factor importante para las relaciones interpersonales y la motivación en el trabajo (Dias, 2017).

Otros estudios que también centraron sus resultados en las relaciones interpersonales; valoró que fue la comunicación uno de los criterios que en su mayoría se encuentra relacionado con otras dimensiones de la variable RI. En esta misma investigación se recomienda mantener adecuadas las relaciones interpersonales; porque para los gestores representa ser una estrategia que logra el incremento de la productividad (Moreno, 2018).

En ese mismo sentido, es la comunicación que nuevamente vuelve a ser discutida en otras investigaciones, donde los hallazgos evidenciaron que hay mayor motivación si la comunicación se mantiene adecuada en diferentes niveles desde la alta gerencia hasta el nivel operativo del común de los trabajadores destacando que hay una valoración positiva si son valorados y reconocidos dentro del equipo donde trabaja las R I mejoran y con ello la satisfacción laboral (Barceló, 2018); por ello se deduce que al haberse encontrado en esta investigación un nivel bueno en el 76% de la muestra y solo el 24% nivel de comunicación regular entonces los gestores pueden ver la oportunidad de llegar a que la institución alcance la excelencia.

Si bien la variable motivación se encuentra asociado a niveles altos de satisfacción con el trabajo; sobre todo con el salario, siendo el caso que ( Adanu ,2017) encontró que el 74% de personal de enfermería se encontraron satisfechas con el que realizaban en el hospital; porque destacaron que sus salarios son suficientes para poder satisfacer sus necesidades básicas; en ese sentido concluyó que el salario es el factor de higiene importante en la motivación para la satisfacción en el trabajo tal y conforme lo postula Herzberg en su teoría (Adanu, 2017). Sin embargo, otras investigaciones dejaron claro que que existe una relación significativamente baja, directamente proporcional con la motivación y la variable desempeño laboral (Retamozo , 2018).

En esta investigación al momento de cruzar ambas variables en estudio se evidenció que el 96.9% de participantes que mostraron entre sus respuestas tener alta motivación laboral esta es sobresaliente en frecuencias en la dimensión trato. La motivación con valoración media estuvo presente en el 86.4% quienes evidenciaron valoración regular en la dimensión actitudes de las relaciones



interpersonales. Concluyendo que el nivel alto de la motivación laboral estuvo presente en todas las dimensiones de las RI: comunicación, actitudes, trato que mostraron corresponder al nivel bueno de las RI; entonces si hay buenas relaciones interpersonales entonces la motivación es alta.

Esta investigación encontró evidencia estadística para confirmar que hay relación significativa entre la ML y las dimensiones de las RI ( $p < 5\%$ ). Para todos los casos se determinó una correlación positiva alta ( $Rho = 0.776$ ;  $Rho = 0.785$ ;  $Rho = 0.773$ ). Al respecto; resultados de investigaciones que también se orientan a los mismos hallazgos donde se mostraron que existe relación entre la ML, desempeño laboral y las RI. La variable última resulta significativa porque existe correlación con el desempeño laboral; concluyendo que mejor comunicación y relaciones interpersonales con los gerentes se refleja mejor trabajo en la atención de enfermería (García, 2018). Otros investigadores también aportan que la comunicación informal de tipo horizontal es relevante para la motivación de los colaboradores (Semren, 2017).

En la misma línea de estos resultados; se encontró que las RI con la variable ML para el desempeño laboral existe una relación bilateral debajo de 0.01. Cuando se midieron las RI existen indicadores como inclusión, el afecto y control; así como indicadores de las RI entre ellas trabajo en equipo, organización todas mostraron que van indirectamente a verse implicadas en el desempeño laboral (Otero, 2021). Por fue Mongue (2017) quien también concluyó que existe relación entre RI y el desempeño laboral; 55.6 % mantiene muy buenas RI, que se encuentran relacionados al compañerismo y la afinidad entre colaboradores del mismo centro laboral (Monge, 2017). En esentido, los gestores en salud pueden proponer estrategias que pongan énfasis en un sistema flexible con el seguimiento y valoración de la motivación de sus colaboradores, porque en términos prácticos las instituciones de salud donde laboran serán organizaciones viables no únicamente porque puede capturar recursos humanos de manera adecuada, sino porque es hábil para mantenerlos satisfechos en la compañía (Diaz, 2017).

La relación de las RI con otros elementos de la gestión hospitalaria resulta interesante porque implica dentro de todo el sistema de gestión; así lo corroboran

investigaciones donde las mismas RI también tiene su efecto en la satisfacción laboral de uno de los equipos de salud que representa la mayor fuerza laboral del sistema sanitario peruano, como es el colegiado de enfermería; así (Villachica 2018) halló que se obtuvo RI medianamente favorables; sin embargo, finalmente la satisfacción laboral total fue aceptable; en ese mismo estudio las RI y la motivación laboral tuvieron mostraron una relación significativa donde el reconocimiento que se les asigna a las enfermeras en su labor fue valorada por las participantes (Villachica, 2018).

En esta investigación, la tabla de contingencia mostró que el 70.8% de la muestra presentó buenas RI y una alta ML, 3.5% mostró nivel regular de RI y alta ML. Entonces si las RI tienen implicancias en el sistema que conlleva a satisfacción laboral alta, así como en todo el sistema sanitario, existen algunas estrategias que discutidas líneas arriba pueden ser utilizadas por los gestores en salud como la valoración del trabajo que realiza el personal de salud mediante reconocimientos públicos no necesariamente monetarios.

En ese mismo sentido, se reporta otras investigaciones donde sus resultados muestran una relación estadísticamente fuerte entre RI y el desempeño laboral, por ello los investigadores también recomendaron que si se desea incrementar el desempeño laboral del personal de enfermería se deben realizar estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones interpersonales entre las enfermeras que se encuentran escritas al departamento de enfermería (Muñoz, 2017). Por lo anteriormente discutido, las adecuadas relaciones interpersonales se constituyen en una de las herramientas de gestión que es de interés en la evaluación de las metas estratégicas dentro del modelo de calidad; en ese sentido, muy anhelada dentro del ambiente laboral, puesto que son las instituciones de salud el lugar donde las personas se encuentran la mayor parte de su tiempo (Dias, 2017).

Nuevamente es interesante volver a abordar a la buena comunicación, el trabajo en equipo, respeto no únicamente en los miembros del equipo de enfermería, sino de manera general en todo el sistema de salud; dado que los altos niveles de estrés que vive el personal de salud se verían empeorados si la comunicación no es eficaz; caso contrario ocurre cuando se mantiene una adecuada comunicación

mejora la interacción y la cooperación; en ese sentido tanto la motivación como la productividad de grupo se mejora (Dias, 2017)

La misma autora, encontró en su investigación que no existe interacción, genera sentimientos entre los miembros del equipo sentimientos de desagrado, rechazo, reflejando una productividad negativamente. Es importante entonces mencionar que el líder es un factor que ejerce importante influencia para que el equipo se encuentre motivado por trabajar; en ese sentido se recomienda a los líderes desarrollar estrategias de capacitación a fin que mejoren sus habilidades como líder porque son el punto de referencia para sus colaboradores (Fanelli, 2020). Por ello, es importante considerar que los gerentes en salud deben desarrollar amplio dominio de las habilidades que fomenten las adecuadas RI y de ML, dado que combinarlas en su comportamiento asociada a la ejecución eficaz de las funciones y de las actividades que muestren como directivos contribuyen con el éxito de la institución de salud (Aini, 2018).

Entre las limitaciones tenemos que: No se cuenta con estudios previos que describan estas variables en la institución en otros periodos de tiempo que permitan realizar estudios comparativos. Otra limitación fue la escasez de las investigaciones sobre habilidades gerenciales en el sector salud, lo cual dificulta la confrontación de los resultados obtenidos. Una última limitación fue la aplicación de un instrumento de carácter subjetivo, cuya información se basa en la percepción de los entrevistados respecto a sus jefes y ello podría introducir sesgos en los resultados, tanto por la existencia o no, de represalias laborales o sentimientos de amistad, lo cual se buscó controlar con una encuesta anónima y voluntaria. Las fortalezas del estudio radican en que la institución estuvo dispuesta al estudio de las variables de Motivación y satisfacción pues la dirección administrativa era consciente de que permitiría cambios positivos y mejoras. Las Oportunidades de mejora serán en el ámbito de Gestión de Recursos Humanos, pues se podrán evaluar aspectos específicos de motivación y satisfacción laboral y saber qué cambiar en la organización.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales ( $p < 5\%$ ). Con un  $Rho = 0.781$  se concluye una relación positiva fuerte entre las variables antes señaladas.
2. Entre las características sociodemográficas, más de la mitad de la muestra (62.6%) tuvo la condición laboral CAS y solo un menor porcentaje (37.4%) fueron nombrados; en cuanto al sexo la mayoría (80.1%) fueron mujeres y solo el 19.9% de sexo masculino.
3. La motivación laboral mostró en sus tres dimensiones niveles altos entre ellos la dimensión de logro (73.7%); seguido (64.3%) en la dimensión necesidad de poder y en necesidad de afiliación (70.8%). El mayor puntaje (35.7%). de motivación de nivel medio estuvo en la dimensión necesidad de poder.
4. Las relaciones interpersonales, mostró en sus tres dimensiones puntajes de bueno entre ellas comunicación representado por el 76%, en la dimensión actitudes representado por el 73.1%, en la dimensión referida al trato representado por el 76.6%. La calificación de nivel regular que obtuvo mayor puntaje fue en la dimensión actitudes (26.9%).
5. La distribución entre la motivación laboral y las relaciones interpersonales evidenció que casi todos (96.9%) los participantes mostraron alta motivación laboral predominaron en la dimensión trato. La motivación con valoración de nivel medio estuvo presente en el 86.4% quienes evidenciaron valoración regular en la dimensión actitudes de las relaciones interpersonales.
6. Se confirma que existe relación significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales ( $p < 5\%$ ). Para todos los casos se determinó una correlación positiva alta ( $Rho = 0.776$ ;  $Rho = 0.785$ ;  $Rho = 0.773$ ).

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los gerentes y también a los líderes del sector salud desarrollar estrategias que mantengan la buena motivación y la mejoren; siendo importante la revisión de las políticas de los mismos establecimientos, establecer los planes de mejora para lograr conocer y satisfacer sus expectativas, lograr mejores relaciones interpersonales.
2. A la Gerencia Regional de salud impulsar que capacitaciones para los líderes logren habilidades blandas que mejoren las relaciones interpersonales y la motivación laboral; ya que son punto de referencia para su equipo.
3. La Jefatura de los servicios dentro de los hospitales y los Departamentos de Enfermería puedan planificar estrategias de mejora para las adecuadas relaciones interpersonales, como parte del mejoramiento continuo que permita un adecuado clima institucional y en la motivación laboral.
4. Los gestores podrían establecer alianzas estratégicas para incrementar el desarrollo de la motivación del equipo de enfermería; mediante la flexibilización de horarios, actividades que fomenten la interacción entre los miembros del equipo de salud, mejorar los incentivos y reconocimientos a las enfermeras.
5. A las instituciones formadoras de recursos humanos para que se incentive la publicación de artículos científicos referente al tema dado que existe poca publicación local al respecto.

## REFERENCIAS

- Abid, S., Barech, D.K. (2017), The impact of flexible working hours on the employees performance. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 7, 450-466.
- Adanu, F. (2017). *The influence of motivation job satisfaction of nurses at Cape Coast metropolitan hospital*. [Tesis maestría, University of Cape Coast] Repositorio University of Cape Coast. <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/handle/123456789/3133>
- Aini Q. (2018). Management Skill and Leadership: A Case Study from Hospital Managers of Charity Business in Health. *J Soc Sci Res*; 4(12): 478-82. doi: 10.32861/jssr.412.478.482
- Barceló, D. (2018). *Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de la Plata, Argentina. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/70510>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es).
- Cardoso, P., Dominguez, C., Paiva, A. (2015), Hints to improve motivation in construction companies. *Procedia Computer Science*, 64, 1200- 1207
- Carmassi C, Foghi C, Dell'Oste V, Cordone A, Bertelloni CA, Bui E, et al. (2020) PTSD symptoms in healthcare workers facing the three coronavirus

outbreaks: What can we expect after the COVID-19 pandemic. *Psychiatry Res*; 292:113312. DOI: 10.1016/j.psychres.2020.113312.

Corona T, Castañón-González JA, Clark-Peralta P, García-Peña C, Guevara-Guzmán R, Domínguez-Cherit G, et al. (2020) Position paper: Impact on medical and health personnel in the SARS-CoV-2 pandemic. *Gac Med Mex*;156(5):478-80. DOI: 10.24875/GMM.M20000432.

Chiavenato, I. (2017). *Administración recursos humanos*. McGraw-Hill.

Cuesta Santos, A. (2017). *Gestión del talento Humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones

Dias-Silveira, Cristiana, Teixeira-de-Bessa, Amanda Trindade, Oroski-Paes, Graciele, & Conceição-Stipp, Marlucci Andrade. (2017). Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo. *Enfermería Global*, 16(47), 193-239. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.3.249471>

Fanelli S, Lanza G, Enna C, Zangrandi A. (2020) Managerial competences in public organisations: the healthcare professionals' perspective. *BMC Health Serv Res*; 20(303): 1-9. doi: 10.1186/s12913-020-05179-5

Figueroa, E. (2019). *Motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de enfermería en un hospital del MINSA, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38677>

Fletcher, L. (2016). *Can Flexible Work Arrangements Boost Engagement and Desirable Employee Behaviour? CIPD Applied Research Conference*

Fusch, P. I., and L. R. Ness. (2015). "Are We There Yet? Data Saturation in Qualitative Research." *The Qualitative Report*; 20 (9): 1408–1416. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR20/9/fusch1.pdf>.

García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12)

- García, E. (2018). *Motivación laboral y desempeño laboral de enfermeras del área de medicina del centro médico naval "cirujano mayor Santiago Tavera-2017"*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/3552>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Capítulo 1. Las tres rutas de la investigación científica: Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto. In *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*
- Hertati, L. (2015), Internal control and ethics of quality management system accounting information and implications on the quality of accounting information management: Proposing a research framework. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(6), 902-910.
- Hertati, L., Sumantri, R. (2016), Just in time, value chain, total quality management, part of technical strategic management accounting. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 5(4), 20-30.
- Khazei M. (2020) A Novel Instrument for Integrated Measurement and Assessment of Intrinsic Motivation, Team Climate, and Burnout in Multidisciplinary Teams the Permanente Journal a peer reviewed journal of medical science, social science in medicine, and medical humanities. *Perm J.* 24:19.155. doi: 10.7812/TPP/19.155.
- Kingston AM. (2020) Break the Silence: Physician Suicide in the Time of COVID-19. *Mo Med.*;117(5):426-9.
- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URNCSST Journal*, 2(1), 1-7. doi: <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365,



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).

Mannava, P., K. Durrant, J. Fisher, M. Chersich, and S. Luchters. (2015). "Attitudes and Behaviours of Maternal Health Care Providers in Interactions with Clients: a Systematic Review." *Globalization And Health*; 11 (1), doi:10.1186/s12992-015- 0117-9

Maquin (2015). "Consecuencias en las relaciones interpersonales que genera la primera experiencia laboral". Córdoba - España.

Marín Alvarado, Yanela, Palomino Vasquez, Isela Noelia (2022) Relaciones interpersonales y calidad de atención en profesionales de la salud del centro de salud de Cajamarca. [Tesis para optar título de Licenciada en Enfermería, Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo]. Repositorio institucional de Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2372/Relaciones%20Interpersonales%20y%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20profesionales%20de%20la%20salud%202022%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>

Monge, J. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015*. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Cayetano Heredia]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Cayetano Heredia. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>

- Monges E, Ribaud A, Tunqui B. (2017) *Estrés en el personal de enfermería y las relaciones interpersonales entre equipo de salud*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cuyo. <https://planificacion.bdigital.uncu.edu.ar/8628>
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9 (1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Muñoz, M. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8686>
- Murillo, J.; Mendoza, P.; Rojas, L.; Huamán, L.; Peralta, F.; Riega, P.; Chilca, M., Silva, J.; Ugarte, C.; Loayza, J.; Pérez, W.; Porras, M., Cabana, A.; & Escobar, S. (2021). Cambios en la densidad de recursos humanos en salud durante la epidemia de COVID-19 en el Perú, abril - agosto 2020. *Anales de la Facultad de Medicina*, 82(1), 5-12. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v82i1.20822>
- Muthike, C. (2016). *The Impact of Employee Engagement on Organization Performance: A Case of Pact, Nairobi* [Doctoral Dissertation, United States International University-Africa]
- Health Direct. (2020) National Health and Medical Research Council (NHMRC). <https://www.healthdirect.gov.au/partners/nhmrc-national-health-and-medical-research-council>
- Norouzinia, R.; Aghabarari, Shiri, M., Karimi, M., and Samami, E. (2015). "Communication Barriers Perceived by Nurses and Patients." *Global Journal of Health Science*; 8 (6): 65–74. doi:10.5539/gjhs.v8n6p65.

- OPS. (2019) Salud de trabajadores. *Revista salud publica*; 7(1).41-42.  
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Otero M. (2021). *Relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud mesones muro 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Señor de Sipàn]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipan.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9468/Otero%20Mendoza%2C%20Katia%20Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, H., & Villó, S (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 4(2), 165-173.
- Retamozo, R. (2018). *Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21232>
- Rosales, F. (2017). *Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima-2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo,  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales\\_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales_PF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sant-Chandrasekhar, F., & Laily Noor Ikhsanto, J. (2020). La motivación en el desempeño laboral, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359–365.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&tlng=es).
- Semren, A. (2017). *The relationship between organizational communication and motivation of employees*. [Tesis de maestría, Modul University Vienna]. Repositorio institucional de la Modul university Vienna.  
<https://www.modul.ac.at/index.php?eID=dumpFile&t=f&f=9388&token=9192b4f8701bef9beac51a8c7d18fe03190f4284>.

- Setiyani, A., Djumarno, D., Riyanto, S., & Nawangsari, L. C. (2019). The effect of work environment on flexible working hours, employee engagement and employee motivation. *International Review of Management and Marketing*, 9(3), 112–116 <https://doi.org/10.32479/irmm.8114>
- Siahaan, Andi. (2015). Ditelantarkan RS Hingga Meninggal, Keluarga Pasien BPJS Mengamuk di Siantar. Detik news. <http://news.detik.com/read/2015/02/16/183124/2834754/10/ditelantarkan-rs-hingga-meninggal-keluargapasien-bpjs-mengamuk-di-siantar>.
- Silveira, C., Bessa, A., Paes, G., & Stipp, M. (2017). Gerenciamento da equipe de enfermagem: fatores associados à satisfação do trabalho. *Enfermería Global*, 16(3), 193. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.249471>
- Smith, K., K. Baker, D. Wesley, L. Zipperer, M. D. Clark, M. A. Stoto, and C. A. Goeschel. (2017) Guide to improving patient safety in primary care settings by engaging patients and families: Environmental scan report. Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/patient-familyengagement/pfeprietarycare/envscan/index.html>.
- Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. *Sustainability*, 11(21), 1-33. doi: 10.3390/su11215916
- Tanner. (2015). Management Toolbox: How to Lead Change, Overcome Resistance, and Improves Employee Performance. *Management* <https://managementisajourney.com/management-toolbox-how-tolead-change-overcome-resistance-and-improve-employeeperformance/>
- Teksin G, Uluyol OB, Onur OS, Teksin MG, Ozdemir HM. Stigma-related (2020) Factors and their Effects on Health-care Workers during COVID-19 Pandemics in Turkey: A Multicenter Study. *Med Bull Sisli Etfal Hosp*; 54(3):281-90. DOI: 10.14744/SEMB.2020.02800.

Vera, M., López, F., Valle, V. & Mazacón, M. (2017). Habilidades Sociales. *Salud y Vida*, 1(2), 08-15.  
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/saludyciencias/article/view/424>

Villachica, N. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz - 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2420>

Walton-Roberts M. (2020) COVID-19 and Global Human Health Resources. *Balsillie papers*; 1(2) doi:10.51644/bap12

Wulansari, P., Ferinia, R., & Prasetio, A. (2016). The Relation of Motivation, Engagement, and Job Performance of Nurses at Advent Hospital. *Proceeding of International Seminar & Conference on Learning Organization*, 379–789.  
<https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/iscllo/article/view/5729/5704>

## ANEXOS:

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Corresponde a los deseos, las necesidades, las emociones, impulsos, fuerzas similares que corresponden a los deseos para realizar el máximo esfuerzo y llegar a alcanzar los objetivos organizacionales (Abid, 2017).	Se midió considerando distintas respuestas del equipo de enfermería referente a su propio desempeño profesional, medidas mediante necesidades de afiliación, poder y logro. Se usó un cuestionario como instrumento que abordó las dimensiones mencionadas. Se usó una escala de Lickert, el puntaje total fue clasificado en: alto (50-75), medio (25-49), bajo (0-25).	Necesidades de afiliación	Trabajar en equipo	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Socializar entre los pares	
			Poder	Influencia en los demás	
				Participación	
			Logro	Logro de los objetivos	
				Toma de las decisiones	
Relaciones interpersonales	Corresponde al conjunto de interrelaciones adecuadas que se producen entre dos o más personas; siendo la comunicación fundamental en el momento de expresar las ideas, el logro de oportunidades, esparcimiento y	Se midió considerando los valores obtenidos en las dimensiones de comunicación, las actitudes y trato. Se usó una escala Lickert; la clasificación de los puntajes totales o finales fueron: malo (18-42), regular (43-66), bueno (67-90).	Comunicación	Comunicación fluida.	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre(4) Siempre (5)
				Flexibilidad en los puntos de vista.	
				Uso del silencio	
				Preocupación en mantener una buena comunicación.	
				Interés en la buena escucha.	
				Receptividad en los mensajes.	
			Actitudes	Respeto a los demás.	

	diversion (Figuerola, 2019).			Comprensión empática.		
				Compañerismo Cooperación		
				Responsabilidad Solidaridad		
			Trato	Actitud amable.		
				Uso de buenos modales.		
				Cortesía al momento de hablar.		
				Sencillez en el actuar		

## ANEXO 2: Instrumento cuestionario de motivación laboral

Instructivo:

Estimado señor(a), agradezco su valiosa colaboración. Leer atentamente cada pregunta, luego responder con veracidad y honestidad. La información que nos proporcionará será muy importante para fundamentar el trabajo de investigación. Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

### DATOS GENERALES

- Condición laboral: Nombrado ( ) CAS ( ) Producto ( )
- Sexo: M ( ) F ( )
- Tiempo que labora en el Hospital Dos de Mayo: .....

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas

Escala de Valoración: Indique:

1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. A veces (A) 4. Casi siempre (CS)  
5. Siempre (S)

<b>N</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Necesidades de logro</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>A</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	Intento mejorar mi desempeño laboral					
2	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes					
3	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas					
4	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas					



5	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
<b>Necesidades de poder</b>						
6	Me gusta trabajar en competición y ganar					
7	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
9	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo					
10	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
<b>Necesidades de afiliación</b>						
11	A menudo me encuentro hablando de otras personas de la dependencia de sobre temas que no forman parte del trabajo.					
12	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la dependencia.					
13	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo					
14	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones					
15	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo					

### ANEXO 3: Cuestionario de relaciones interpersonales

1. Nunca (N) 2. Casi nunca (CN) 3. A veces (A) 4. Casi siempre (CS) 5. Siempre (S)

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Comunicación		N	CN	A	CS	S
1	Cuando he discutido con una colega, ella muestra buena disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin rencor.					
2	Cuando tengo algo que decir mi (s) colega (s) me escucha sin mostrar incomodidad, aunque ella este apresurada.					
3	Mis colegas comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje.					
4	Cuando tengo un problema y converso con una colega al respecto, ella demuestra interés en el tema.					
5	Cuando converso con mis colegas sobre algo que me preocupa me siento reconfortada porque ellas me dan <del>fez</del> ayuda para resolver el problema.					
6	Las colegas de mi servicio saben guardar silencio y escuchar cuando uno lo necesita.					
Actitudes						
7	Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
8	Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
9	Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
10	Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
11	Cuando una enfermera del servicio tiene algún					

	problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
12	Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
<b>Trato</b>						
13	Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
14	Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
15	Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".					
16	Las colegas actúan con sencillez					
17	Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en suonomástico y eventos especiales					
18	Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					

### ANEXO 05: Ficha técnica del cuestionario de motivación laboral

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de motivación laboral
<b>Año</b>	2018
<b>Autor</b>	Retamozo Paredes, Rosa Graviela
<b>Administración</b>	Individual y colectiva
<b>Número de Items</b>	15
<b>Duración</b>	15 minutos
<b>Escala</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nunca (1)</li><li>• Casi (2)</li><li>• A veces (3)</li><li>• Casi siempre (4)</li><li>• Siempre (5)</li></ul> <p>Puntaje total de la prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Alto (50-75)</li><li>b) Medio (25-49)</li><li>c) Bajo (0-25)</li></ul>
<b>Significancia</b>	Se trata de tres dimensiones necesidades de logro, poder y afiliación
<b>Validez</b>	Juicio de expertos
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach de 0,714.

## ANEXO 06: Ficha técnica del cuestionario de relaciones interpersonales

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de las relaciones interpersonales
<b>Autor</b>	Marisol Muñoz Campos
<b>Año</b>	2017
<b>Administración</b>	Directa
<b>Número de Items</b>	18
<b>Duración</b>	20 minutos
<b>Escala</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nunca (1)</li><li>• Casi (2)</li><li>• A veces (3)</li><li>• Casi siempre (4)</li><li>• Siempre (5)</li></ul> <p>Puntaje total de la prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Malo (18-42)</li><li>b) Regular (43-66)</li><li>c) Bueno (67-90)</li></ul>
<b>Significancia</b>	Se trata de las tres dimensiones: comunicación, actitudes y trato
<b>Validez</b>	Juicio de expertos
<b>Confiabilidad</b>	Alfa de Cronbach de 0,875

## **ANEXO 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Mediante el presente documento doy mi consentimiento de participar de la investigación: Relaciones interpersonales y motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo Tiene como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo ; así mismo dejo constancia que he sido informado (a) que mi participación es voluntaria, no implica beneficio económico, los datos que brinde solo servirán para la investigación y se cuidará el anonimato respetando la confidencialidad.

Sírvase colocar su firma al final del documento, a fin de autorizar su participación.

¡Gracias!

---

Firma

### ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS (Si plantea)	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p><b>Pregunta general.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo2022?</p> <p><b>Preguntas específicas</b> ¿Cuáles son las características del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022? ¿Cuáles son las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo ,2022? ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y las dimensiones de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo2022?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Caracterizar al del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022 Medir las dimensiones de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022 Medir las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022 Identificar la distribución de la motivación laboral y las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022 Identificar la relación entre la motivación laboral y las dimensiones de las relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo, 2022</p> <p><b>Hipótesis nula:</b> Las relaciones interpersonales no se relacionan con la motivación laboral del personal de salud en un hospital de essalud en Chiclayo ,2022</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional Tranversal</p>	<p><b>Población:</b> 100 enfermeras de un hospital de essalud en Chiclayo</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p>

## ANEXO 09: Tablas anexas

**Tabla 7**

*Medición de la motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo, 2022*

<b>Motivación laboral</b>	<b>Ni</b>	<b>%</b>
Medio	44	25.7
Alto	127	74.3
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

*Nota:* El 74.3% del total de la muestra mostró tener alta la motivación laboral, mientras que el 25.7% mostró nivel medio de motivación laboral.

**Tabla 8**

*Distribución de la motivación laboral y relaciones interpersonales del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo*

		<b>Relaciones interpersonales</b>			
			<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Total</b>
<b>Motivación laboral</b>	<b>Medio</b>	<b>ni</b>	37	7	44
		<b>%</b>	21.6%	4.1%	25.7%
	<b>Alto</b>	<b>ni</b>	6	121	127
		<b>%</b>	3.5%	70.8%	74.3%
<b>Total</b>		<b>ni</b>	<b>43</b>	<b>128</b>	<b>171</b>
		<b>%</b>	<b>25.1%</b>	<b>74.9%</b>	<b>100.0%</b>

*Nota:* La tabla de contingencia muestra que el 70.8% de la muestra presentó buenas relaciones interpersonales y una alta motivación laboral, 3.5% mostró nivel regular de relaciones interpersonales y alta motivación laboral.



**Tabla 9**

*Prueba de Normalidad antes de desarrollar las pruebas No Paramétricas para la evaluación de las hipótesis*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	0.178	171	0.000	0.861	171	0.000
Relaciones interpersonales	0.290	171	0.000	0.769	171	0.000
Dimensión: comunicación	0.320	171	0.000	0.756	171	0.000
Dimensión: actitudes	0.295	171	0.000	0.769	171	0.000
Dimensión: trato	0.313	171	0.000	0.753	171	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Nota:* Considerando una muestra mayor a 50 profesionales de la salud, se hizo uso de la prueba estadística Kolmogorov-Smirnova, encontrando evidencia estadística para determinar que las variables analizadas no presentan normalidad ( $p > 5\%$ ), motivo por el cual se utilizó la prueba del Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "

Relaciones interpersonales y motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo

", cuyo autor es SALAZAR GONZALES JUANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 16 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN DNI: 17450252 ORCID: 0000-0002- 6975- 0972	Firmado electrónicamente por: GDIAZNC el 21-01- 2023 11:05:41

Código documento Trilce: TRI - 0521434