



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del
Centro Materno Infantil “Daniel Alcides Carrión” en Villa María del
Triunfo, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huapaya Arroyo, Jenny Abigail (orcid.org/0000-0003-0174-6296)

ASESORA:

Dra. Huayta Franco, Yolanda Josefina (orcid.org/0000-03-0194-8891)

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

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

En primer lugar, dedico y agradezco a Dios quien me abrió el camino y medio las fuerzas para seguir adelante a pesar de las adversidades y no desfallecer en el intento, también agradezco a mis padres que son mis ángeles que siempre están conmigo y me enseñaron a nunca rendirme y aunque no estén físicamente conmigo siempre serán mi ejemplo de perseverancia.

Jenny Abigail, Huapaya Arroyo

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por darme la oportunidad de continuar con mi carrera profesional

A mi familia por el apoyo y paciencia

A la Doctora Yolanda Huayta Franco, Docente de la Escuela de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo que me brindo las pautas y orientaciones para el desarrollo del presente estudio de investigación realizado en el C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”.

Agradecer al médico jefe del mencionado Centro por contar con su apoyo para la realización de este proyecto.

A mis profesores por haberme brindado los conocimientos gracias a su experiencia laboral.

A mis compañeros por el apoyo mutuo y el placer de conocernos formando un gran equipo

Jenny Abigail, Huapaya Arroyo

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	59
ANEXOS	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Estadística de fiabilidad de la motivación</i>	23
Tabla 2 <i>Estadística de fiabilidad de relaciones interpersonales</i>	23
Tabla 3 <i>Puntaje para la validación es como corresponde</i>	24
Tabla 4 <i>Nivel de Motivación</i>	26
Tabla 5 <i>Nivel del rendimiento laboral</i>	27
Tabla 6 <i>Nivel de la responsabilidad en el centro laboral</i>	28
Tabla 7 <i>Nivel de la capacidad de solucionar problema</i>	29
Tabla 8 <i>Nivel de la calidez</i>	30
Tabla 9 <i>Nivel de las relaciones interpersonales</i>	31
Tabla 10 <i>Nivel de la comunicación efectiva</i>	32
Tabla 11 <i>Nivel de la Compromiso Organizacional</i>	33
Tabla 12 <i>Nivel de factores</i>	34
Tabla 13 <i>Nivel de estilos de liderazgo</i>	35
Tabla 14 <i>Motivación y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	36
Tabla 15 <i>Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	39
Tabla 16 <i>Responsabilidad en el Centro Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	41
Tabla 17 <i>Capacidad de solucionar problema y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	43
Tabla 18 <i>Calidez y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	46
Tabla 19 <i>Correlación: Motivación y Relaciones Interpersonales</i>	49
Tabla 20 <i>Correlación: Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales</i>	50
Tabla 21 <i>Correlación de Responsabilidad y Relaciones Interpersonales</i>	51

Tabla 22 <i>Correlación: Capacidad de solucionar problemas y Relaciones Interpersonales</i>	52
Tabla 23 <i>correlación: Calidez y Relaciones Interpersonales</i>	53

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Tipo de Motivación	9
Figura 2 <i>Nivel de Motivación</i>	26
Figura 3 <i>Nivel del rendimiento laboral</i>	27
Figura 4 <i>Nivel de la responsabilidad en el centro laboral</i>	28
Figura 5 <i>Nivel de la capacidad de solucionar problema</i>	29
Figura 6 <i>Nivel de la calidez</i>	30
Figura 7 <i>Nivel de las relaciones interpersonales</i>	31
Figura 8 <i>Nivel de la comunicación efectiva</i>	32
Figura 9 <i>Nivel de la Compromiso Organizacional</i>	33
Figura 10 Nivel de factores.....	34
Figura 11 <i>Nivel de estilos de liderazgo</i>	35
Figura 12 <i>Motivación y Relaciones e Interpersonales, tabulación cruzada</i>	37
Figura 13 <i>Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	40
Figura 14 <i>Responsabilidad y Relaciones Interpersonales tabulación cruzada</i> ...	42
Figura 15 <i>Capacidad de solucionar problemas *Relaciones e Interpersonales</i> tabulación cruzada	44
Figura 16 <i>Calidez y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada</i>	47

Resumen

Este estudio trata sobre “La motivación y Relaciones Interpersonales del Usuario Interno del C.M.I. “ Daniel Alcides Carrión” 2018 tiene como objetivo determinar la relación que existe entre motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, 2018. Su metodología es tipo de investigación: es básico. Nivel del enfoque: Cuantitativo. Diseño: El diseño a utilizar en el trabajo de investigación es correlacional no experimental y de corte transversal. Método Hipotético deductivo el instrumento un cuestionario, y la muestra es de 100 personas, usuarios internos del C.M.I. Daniel Alcides Carrión y se obtuvieron los siguientes resultados: Rechazamos la H_0 , vemos el valor del Coeficiente de Correlación (Rho de Spearman) es un valor positivos, en concreto 0,996 ptos., Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que señala que: Existe relación directa y significativa entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, 2018.

Palabra Clave: Motivar, Asociaciones Grupales, Relaciones interpersonales.

Abstract

This study deals with "Motivation and Interpersonal Relationships of the Internal User of the Daniel Alcides Carrión 2018 Mother and Child Center". Its objective is to determine the relationship between Motivation and Interpersonal Relations of the Internal User of C.M.I. Daniel Alcides Carrión, 2018. His methodology is Research type: Basic. Level of focus: Quantitative. Design: The design to be used in the research work is non-experimental and cross-sectional correlation. Hypothetical deductive method the instrument a questionnaire, and the sample is 100 and the following results were obtained: We reject the H_0 , we see the value of the Correlation Coefficient (Spearman's Rho) is a positive value, in particular 0.996 points. Therefore, we accept the Alternate Hypothesis that: There is a direct and significant relationship between motivation and interpersonal relationships in the internal user of the CMI Daniel Alcides Carrión, 2018.

Keywords: Motivate, Group Associations, Interpersonal Relations

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo global actual se observa una sociedad empresarial que viene realizando diversos cambios en lo social, económico y cultural, lo que ha repercutido en la vida laboral, motivacional e interpersonal del ser humano, al respecto Bigum y Kenway (1999) mencionan que a inserción de la tecnología de punta ha ayudado a mantener el negocio completamente organizado, donde los sistemas computacionales, complementan la revisión, delegación y evaluación de una tarea; así mismo, los empleadores y gerentes pueden supervisar fácilmente las actividades en el lugar de trabajo que ayudan a mantener todo en orden, y sobre todo se cuenta con una comunicación en tiempo real, tanto con los proveedores, así como con los clientes.

Todo este cambio ha hecho que el hombre se transforme en el ámbito intelectual, afectivo y social. En relación a esto Senge (2010) argumenta en su obra la Quinta Disciplina, que las organizaciones deben planificar el desarrollo humano a partir del pensamiento sistémico que permita comprender el aspecto motivacional para contar con una nueva percepción que se tiene de sí mismo y del mundo. En vez de considerar que un factor "externo" causa nuestros problemas, debemos de tener en cuenta que nuestros actos crean los problemas que experimentamos; es decir, el dominio personal alienta la motivación personal para aprender continuamente cómo nuestros actos afectan el mundo.

La motivación humana está creciendo rápidamente, pero la mayoría de los estudios se han centrado en los efectos de la motivación sobre la felicidad personal y el compromiso con la tarea de los individuos. Solo recientemente los teóricos y empiristas han comenzado a reconocer que las motivaciones disposicionales y estatales impactan las formas en que los individuos abordan las interacciones interpersonales. Además, los investigadores ahora están reconociendo que la calidad de las interacciones interpersonales influye en la consiguiente felicidad y compromiso con la tarea, lo que ayuda a explicar los hallazgos previos con este fin. De manera similar, los investigadores de la psicología social y las relaciones se han centrado en el impacto de las cogniciones, las emociones y los comportamientos en las relaciones de las personas (Weinstein, 2014)

En nuestro país, los investigadores de las relaciones demuestran que tanto las características contextuales como las diferencias individuales influyen en la calidad de las interacciones, destacando la importancia que tiene la motivación para que los usuarios internos desempeñen sus actividades laborales ayudando de alguna manera al desempeño laboral y las relaciones interpersonales. Para obtener una favorable participación e iniciativa en el trabajador se debe considerar una afable política y cultura organizacional, considerando que un constante cambio en el clima laboral favorece el desarrollo del usuario interno, permitiendo comprender qué características fortalecen los vínculos entre las personas, fomentan la empatía y la confianza y crean una sensación de bienestar después de una interacción cercana. Newstrom (2011) menciona que han aparecido otras “teorías motivacionales, como la teoría de las relaciones humanas y la teoría de las necesidades, que sobresalen la orientación economicista del siglo pasado, proporcionando nuevas performances para reencaminar la labor de los líderes empresariales” (p. 67).

El Centro Materno Infantil (C.M.I.) “Daniel Alcides Carrión” en Villa María del Triunfo (VMT), cuenta con una población de 100 usuarios internos, para atender a una población de 18,000 habitantes, donde cabe destacar que cada uno de los usuarios internos presenta un mundo diferente, con comportamientos, culturas y actitudes diferentes, lo cual provocan efectos que entorpecen o benefician el desenvolvimiento de sus labores del servicio que prestan.

Por consiguiente, sabemos que es de suma importancia realizar un estudio sobre la “Motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. Daniel Alcides Carrión en VMT, 2018”.

II. MARCO TEÓRICO

Teniendo como referencia diferentes antecedentes internacionales, se tomó en cuenta a López et al. (2014) quienes realizaron una investigación con la intención de verificar la ascendencia de las Relaciones Interpersonales (RI) en el Clima Laboral (CL) en un Centro Educativo Básico en Panamá. Uso una metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se escogió a 21 de los 69 docentes del C.E. Nuevo Chorrillo, solicitándoles responder a los cuestionarios sobre las variables involucradas en la investigación. Obtuvieron como resultados que, la mayoría de la plana docente (85%), aseguran que las RI influyen en el CO del CE. Además, se evidencia la existencia de conflictos, que reflejan un inadecuado CO, lo cual denota la ausencia de una Gerencia educativa que, adopte el uso de políticas y procedimientos para amenguar los conflictos que afecten RI en el CE. Concluyeron que, un buen liderazgo es propicio para que exista una buena RI y su consecuente desarrollo del CO en el CEB de Panamá. Este estudio aporta significativamente a nuestra investigación el haber comprobado que, mediante la aplicación de un buen liderazgo permite aplicar estrategias comunicacionales para desarrollar trabajadores sin conflictos, motivados y comprometidos con la institución.

De igual manera se consideró a Salgado (2017) realizó una investigación con la intención de verificar la existencia de evidencias que los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos suscitan la intervención de las personas mayores en un evento de esfuerzo físico, organizados por el área de recreación y deporte de los municipios de Puerto Rico. Metodología de estudio transversal, cuantitativa, una muestra de 104 adultos, instrumento Markland. Los resultados, evidenciaron sobre las personas adultas con mayor practica física activa son mujeres, de menos de 75 años, nivel educativo superior o secundaria y régimen de fondo social pensionario o pensión de retiro. Además, las personas mayores presentan sobrepeso u obesidad, hipertensos, diabetes, artritis, problemas cardiacos, entre otras. Por último, halló que la motivación intrínseca favorece a la asistencia para mantenerse en el programa de esfuerzo físico, mientras que la extrínseca solo influye en los pacientes con factores sociodemográficos señalados. Concluyó que, contar con programas de políticas de salud pública, como es la práctica física, para la persona mayor, deben ser referenciados a

factores sociodemográficos y motivacionales por ser los que porque fomentan la participación a la actividad física. Los resultados obtenidos por el autor, aportaron a la investigación, en mostrar que hay políticas que emplean las instituciones de salud, que motivan intrínseca y extrínsecamente al adulto mayor a realizar relaciones interpersonales como es la práctica física que contribuyen a conllevar una vida saludable.

También, Bolaños (2015) realizó una investigación con el objetivo de indagar las conexiones interpersonales de los docentes y la manipulación de contradicciones de intereses en la administración educativa, en Guatemala. Uso como metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 53 maestros del nivel básico en siete cooperativas, para aplicarles dos cuestionarios correspondientes a las variables involucradas a los maestros en los Institutos educativos. Los resultados evidencian que las conexiones interpersonales, están asociadas al flujo comunicacional y a la presencia de la personalidad. En lo referente a la manipulación de conflictos, están asociados al cumplimiento de reglas básicas de comportamiento dentro del centro educativo, evitando así, las diferencias y discrepancias entre los administradores educativos. Concluyó la no existencia de una concordancia entre conexiones interpersonales de los docentes y la manipulación de contradicciones de intereses en la administración educativa, debido a la buena comunicación entre los educadores y una y buena perspectiva de los mismos en el manejo de conflictos, siendo la ocurrencia de confrontación muy baja. El autor aporta a la investigación, que cuando se cuenta con reglas claras y firmes para evitar la formación de contradicciones de intereses en la administración educativa, la presencia de conflictos entre ellos, es muy baja o no ocurre dentro de las instituciones educativas.

Así mismo, Frías (2014) realizó una investigación con la intención de identificar los componentes que hacen que la nueva generación de jóvenes profesionales pertenecientes a la Generación Y, permanezcan con compromiso y satisfechos en sus puestos de trabajos por más tiempo o viceversa, en las empresas en Chile. Se usó una metodología de revisión documental, para la creación de instrumentos para medir la variable compromiso laboral basado en

Gallup y BCG. Se acopio a 26 de los 35 profesionales de la generación Y de una ONG. Los resultados evidenciaron que, dentro de la ONG, que la totalidad de profesionales de la generación Y, porque las actividades que realizan, tienen un sentido de logro para sus aspiraciones personales, les hacen sentir importantes y sienten orgullo por contribuir con la institución no gubernamental. Sin embargo, solo el 92% se siente plenamente satisfecho, y declara que no está seguro de continuar vinculado con la ONG en el futuro próximo. Concluyó que, la generación Y, necesita estar completamente satisfecho, y sentir que cuenta con un plan de estructuración para su carrera, para permanecer en la ONG. El aporte fundamenta del autor a la investigación es mostrar la concordancia directa entre el compromiso y la satisfacción laboral; sin embargo, esta no previene el abandono de los trabajadores de las organizaciones, para que se pueda evitar esta alta rotación, la empresa debe de buscar el desarrollo profesional de sus trabajadores, para afectar en primer lugar la satisfacción y esta se vea reflejada en el compromiso laboral del trabajador.

De la misma manera, Espinoza (2014) realizó una investigación con la intención de verificar la concordancia entre las conexiones interpersonales y el clima organizacional por los integrantes de una sociedad académica de una IE, en Colombia. Usó como metodología, el tipo crítico propositivo y observacional de la realidad, para obtener los datos de la dinámica cotidiana de la IE, la estructura de la comunicación de los trabajadores y el funcionamiento de la IE en general. Se acopio 60 trabajadores, a quienes se recolecto información sobre su participación activa, trabajos individuales y trabajos grupales. Los resultados evidenciaron un alto deterioro de la conexión humana, debido a la percepción aproximada del 60% de sujetos que dicha conexión presenta deficiencias por la inadecuada comunicación interna. Llegó a la conclusión que un adecuado diseño de la cultura organización permite el desarrollo de las conexiones humanas en la IE en Colombia. El autor aporta a la investigación que la motivación es un eje fundamental para consolidar las relaciones interpersonales de una institución.

Considerando como referencia a los Trabajos Nacionales, se ha considerado el trabajo de investigación de Vidangos (2017) quien planteó el objetivo de verificar las conexiones interpersonales y el clima laboral en una

empresa comercial en Puno. Uso como metodología descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 12 sujetos de la empresa comercial usando un muestreo censal, a quienes se le aplicó dos cuestionarios: el primero un test sociométrico para pasar a un sociograma para las relaciones interpersonales y el segundo una adaptación de un cuestionario del clima organizacional de EDECO. Los resultados evidenciaron que las relaciones interpersonales presento un nivel regularmente saludable, al encontrarse a colaboradores que no tienen integración positiva en el grupo; respecto al clima laboral su nivel es regular, encontrándose condiciones de trabajo deplorables y la falta de liderazgo del jefe inmediato por reclamos de favoritismo y carencia de autonomía. Llegó a la conclusión una concordancia baja entre la conexión interpersonal y el clima laboral, en la comercializadora. El autor aporta a la investigación, la relevancia de administrar los RRHH, para que las relaciones interpersonales reflejen que se está llevando a cabo un adecuado clima laboral en la institución.

También, fue conveniente considerar a Clavijo. (2017) quien realizó un trabajo con el incentivo de conocer la concordancia entre Clima Laboral (CL) y las Relaciones Interpersonales (RI), en colaboradores de mantenimiento en una Institución Educativa Superior de Pimentel-Chiclayo. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 23 trabajadores, mediante un muestreo censal, aplicando dos instrumentos: El cuestionario de Clima Laboral de Palma ((2004) y el Test de relaciones interpersonales, de Kessler (2013). Los resultados aseguraron que el clima laboral tuvo un puntaje regular, en el involucramiento personal y condiciones laborales y puntajes bajo en la autorrealización y la supervisión. Similarmente las relaciones interpersonales, también, obtuvieron puntajes regulares la empatía y tolerancia, mientras que, resultados más altos lo obtuvo el autocontrol. Planteó como conclusión la concordancia entre el CL y la RI y además determino que la RI explica el 56% del CL, cuando se estime dicho CL. El autor aporta a la investigación, el uso metodológico de dos instrumentos para contar con indicadores veraces de la situación en que se encuentran estas variables en las empresas y que su aplicación debe ser realizado por lo menos dos veces al año.

De similar manera, Arce y Malvas (2014) realizaron un trabajo con la intención de consolidar la concordancia entre el Clima Organizacional (CO) y las Relaciones Interpersonales (RI) entre los miembros (directivo, funcionario, docente y administrativo) de una IE en Huari en Ancash. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y no experimental – transaccional. Se acopio 48 trabajadores de educación secundaria mediante un muestreo censal, a los cuales se les aplicó, un cuestionario que mida ambas variables. Los resultados demostraron la presencia de un CO catalogado bueno (42%) y regular (32%). También las RI son catalogado como buena (55%) y regular (23%). Concluyeron que se evidencia una concordancia significativa y fuerte entre el CO y las RI entre los miembros de la IE de Huari, evidenciándose una situación de que ambos niveles de las variables son adecuados con tendencia a mejorar. Los autores aportan a la investigación que en las instituciones un adecuado clima Organizacional permite, activar las relaciones interpersonales para realizar eficientemente su labor.

Así mismo, Pacheco y Llerena (2017) realizaron un trabajo con el objetivo de verificar la concordancia de las conexiones interpersonales sobre la satisfacción laboral, en colaboradores de un taller del rubro automotriz. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional-causal y diseño no experimental-transaccional. Se acopio aleatoriamente 88 de 114 integrantes (funcionarios, administrativos, mecánicos y promotores) del taller automotriz, aplicando el Test de Cisneros y el cuestionario de Palma para las conexiones interpersonales y la satisfacción laboral respectivamente. Los resultados evidenciaron una adecuada empatía y una parcial satisfacción laboral en los aspectos físicos como en los materiales, así como, en políticas administrativas y relaciones sociales, sin embargo, se tiene insatisfacción en lo que respecta a sus haberes remunerativos. Concluyeron que se verifica una concordancia inversa significativa entre las conexiones interpersonales y la satisfacción laboral, al tener que cumplir normas estrictas en su conexión laboral, lo que debilita la relación, aunque se sienten satisfechos laborando en el taller automotriz. Los autores aportan, que, entre la conexión interpersonal y la satisfacción, se pueden suscitar relaciones inversas, dependiendo las condiciones en que estas ocurren en los diferentes tipos de empresas en el mercado laboral.

Por último, Vásquez (2015) realizó un trabajo con el objetivo de verificar la concordancia entre las conexiones interpersonales y el desempeño laboral, en colaboradores del CS en Tarapoto-Perú. Uso como metodología una orientación cuantitativa, descriptiva-correlacional y diseño no experimental-transaccional. Se acopio censalmente 50 trabajadores del CS Morales, aplicando dos instrumentos para ambas variables en estudio. Los resultados obtenidos evidencian que las conexiones interpersonales en el aspecto de la comunicación y trato es regular (34%) denotando comprensión, cariño y afecto entre el personal. Además, el desempeño laboral en su aspecto de efectividad es bueno (46%), denotando que el CS alcanza sus metas trazadas. Concluyó que se verifica la existencia de una concordancia preponderante entre las conexiones interpersonales y el desempeño laboral en los integrantes del CS. El autor aporta a la investigación, la presencia de una concordancia significativa entre las variables de estudio en un Centro de Salud.

Con respecto al sustento teórico, sobre la motivación, se inicia con su definición, manifestando que se trata de un impulso necesario para llevar a cabo las acciones que permiten alcanzar los objetivos trazados, generando la satisfacción de saciar una necesidad. Resulta difícil para los psicólogos describir cual es el impulso que motiva a un individuo a comportarse de determinada manera. Esta motivación solo puede ser comprendida desde un análisis del interior del individuo, porque implica sentimientos, necesidades, deseos, tensiones, estrés, incomodidades, expectativas entre otros factores. Por ello se opina “que cuando el ser humano se da cuenta que tiene una insatisfacción o desequilibrio entre su ser interior y el medio ambiente que lo rodea, siente la necesidad de trazarse metas que lo conduzcan a manifestar comportamientos para lograr alcanzar esas metas” (Chiavenato, 2011, p. 60).

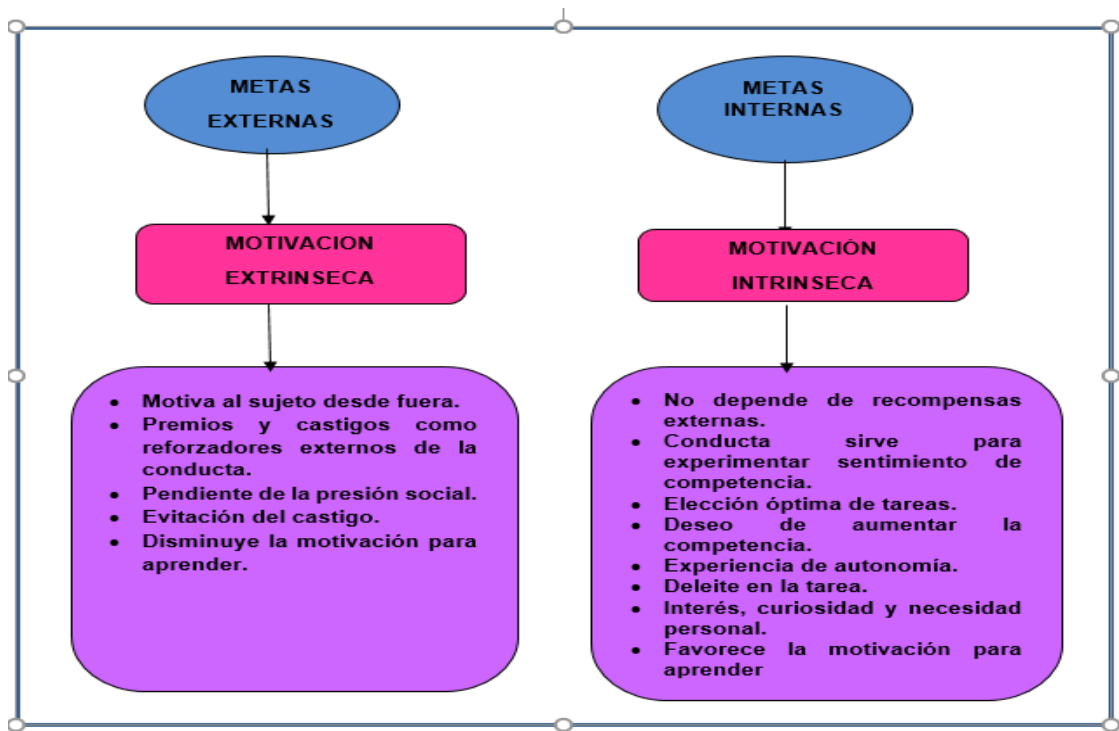
Para que la motivación sea efectiva se debe analizar en el ámbito cultural, a través de un comportamiento organizacional y manifestando habilidades en la comunicación con los empleados. Además, se debe saber cuáles son las inquietudes, las necesidades y los impulsos que surgen en cada individuo. (Davis et al., 2002, p. 812)

La teoría cognitiva de Bandura, pasa de los planteamientos conductuales hasta llegar a los cognitivos. La motivación se ha definido desde el valor que tiene la persona hacia las metas que se ha trazado, es decir, se mantiene en expectativa de alcanzar aquello que anhela porque es valioso para sí. En este orden de ideas resulta importante que el individuo desarrolle la autosuficiencia, y los reforzadores vicarios, que consiste en observar los resultados de un comportamiento y aprender o imitar el comportamiento que genere resultados positivos dándole la importancia que amerita a través de la expectativa de que los resultados igualmente serán positivos, como un reto que lleva a la autosuficiencia. Cuando se utilizan mecanismos de autoevaluación y de autor-refuerzo se activa y dirige de forma efectiva el comportamiento de aprendizaje (Bandura y Riviere, 1982, p. 72).

Con respecto a los tipos de motivación, se presenta la motivación positiva, que está relacionada con la pretensión decidida de superación que mantiene mediante un espíritu positivo. Puede ser intrínseca y extrínseca (Alves, 1974, p.71). Y la motivación negativa, donde la persona se siente obligada a alcanzar el objetivo por amenazas, castigos, entre otros aspectos negativos por parte de la familia o de la sociedad.

Figura 1

Tipo de Motivación



Nota: Tomado de Alves (1974, p.71)

Los modelos comportamentales indican que estímulos intrínsecos y extrínsecos, forman las metas que deben lograr los individuos, actuando dichos estímulos como factores motivacionales para formar una conducta reflejada en el comportamiento de los individuos con su entorno interno y externo.

El Rendimiento Laboral está relacionado con los bienes que se han producido y los bienes que se utilizaron en ese proceso. Entre los factores a evaluar se encuentra el tiempo utilizado para obtenerlos, cantidad de insumos, beneficio alcanzado, entre otros. En este mismo sentido, las variables más importantes para medir el rendimiento laboral es el recurso humano, que con su trabajo se convierten en los protagonistas de la elaboración del producto final, empleando el tiempo como horas laboradas de calidad para alcanzar los objetivos, metas y tareas.

Con respecto a la responsabilidad en el centro laboral, se asume como el sentimiento de autoridad individual que desarrolla la persona con respecto a su trabajo, correspondiendo a la valoración del trabajador ejercer su autocontrol cuando ejecuta sus funciones y obligaciones.

Los trabajadores altamente motivados cuando realizan sus funciones, prefieren trabajos que requieran mayor grado de responsabilidad individual,

porque sienten que los logros van a estar vinculados a su propio esfuerzo. Según Horowitz (1961) y Litwin y Stringer (1968) citado por Blanco y Cona (1987).

La responsabilidad se desarrolla en la conciencia de las personas cuando reflexionan, administran, orientan y valoran las consecuencias que pueden tener por el cumplimiento o no de sus actividades. Este sentido de responsabilidad se manifiesta cuando el individuo conoce su responsabilidad, por lo que está obligado a responder por los resultados de los mismos. Igualmente está dispuesto a cumplir con todas sus obligaciones teniendo especial cuidado con lo que hace y decide, lo cual afecta el resultado de sus actividades; más aún cuando de su trabajo dependen las funciones de otras personas para culminar un proceso.

Para Herzberg (1962) la teoría bifactorial estudió la correlación entre la actitud de los empleados y la motivación en el lugar de trabajo, para averiguar qué hacía que las personas se sintieran satisfechas o insatisfechas en lo que respecta al lugar de trabajo. Esta teoría se basa en la suposición de que hay dos conjuntos de factores que influyen en la motivación en el lugar de trabajo, ya sea mejorando la satisfacción de los empleados o impidiéndola. Sugiere que la “motivación ligada a las actitudes laborales son determinantes de la satisfacción e insatisfacción laboral. Reconoce que una política motivacional de enriquecimiento del trabajo probablemente promovería la satisfacción y mitigaría la insatisfacción” (p. 81).

Se ha analizado la responsabilidad desde la perspectiva de las consecuencias que acarrea no cumplir con las metas, sin embargo, va más allá de eso, tiene que ver con principios bien fundados que motivan al individuo a tomar buenas decisiones, sintiéndose competitivo para asumir responsabilidades retadoras que ponen a prueba sus capacidades.

Capacidad de solucionar

Es la habilidad que tiene un individuo para resolver problemas en las diferentes actividades laborales y en diversas circunstancias. Para Gibson et al. (2011p. 63), la toma de decisión efectiva surge cuando las metas seleccionadas están acordes con las capacidades de la organización, al igual que saben identificar los medios que utilizaran para lograrlas. Esto va combinado con la unión integrada de los factores de comportamiento y los estructurados garantizando en mayor medida la toma de decisiones acertadas, apoyándose tanto en las decisiones individuales como del grupo de trabajo.

Brownds y Wood (1999) señalan que “son condiciones que permiten inspeccionar alternativas y comparar entre ellas para elegir las, correspondiendo a ser una herramienta para tomar decisiones” (p. 13). Con respecto a las decisiones administrativas están caracterizadas por la capacidad que tiene el sujeto de elegir, pero también tomando en cuenta aspectos como la ética profesional, generando un equilibrio de autoridad, inteligencia y prudencia para hacer lo correcto.

Calidez

Se refiere a el trato amable recíproco que debe existir entre los compañeros de trabajo y principalmente de los superiores a los trabajadores, favoreciendo un ambiente laboral cálido y agradable, que permite realizar las actividades con calidad mientras disfruta de buen trato.

Otro enfoque de la Calidez es el esmero que recibe el cliente por parte del prestador de servicio, siendo indispensable una atención amable, con una actitud dispuesta a escuchar al cliente y resolver sus problemas e inquietudes con diligencia, para que se pueda sentir como “en casa”.

Por eso es importante que los trabajadores tengan relaciones sanas con sus compañeros, ya que esto se va a reflejar en su actitud de servicio y el buen ánimo que debe tener para al cliente con de la mejor manera posible. Esta actitud cuando es constante en el tiempo, genera beneficios a la organización, creando un sentimiento de fidelidad en el cliente, buena imagen organizacional y satisfacción profesional en los trabajadores.

La otra variable de estudio es las relaciones interpersonales, cuya definición según Chiavenato (2010) viene dada como los “vínculos que se desarrollan en el ámbito laboral y que son definidos como relaciones Laborales. A este respecto se destaca la relación entre el trabajo y la inversión que intervienen en el proceso de producción” (p.164). Además, se entiende como aquellas relaciones que tienen que ver con el las actividades laborales y el capital dando como resultado la producción de BB y SS. El trabajador un recurso humano mientras que la parte empleadora puede ser la empresa o una persona natural. Estas relaciones laborales están reguladas por un contrato de trabajo, formalmente establecido donde se estipula las condiciones, tiempo del contrato, derechos, deberes y compromisos simultáneos.

Estos vínculos laborales pueden ser individuales o colectivos, la primera se trata de la relación laboral que surge un trabajador de forma aislada con la empresa o empleador directo. En cuanto a las relaciones laborales colectivas se establecen a través de un sindicato que representa a los trabajadores de la institución y se constituye en un contrato colectivo.

De la misma Comunicación efectiva.

El ser humano puede desarrollar un nivel elevado de comunicación, demostrando a través de la historia una necesidad innata de sociabilizar con sus semejantes lo que su vez ha permitido la supervivencia, creando formas de comunicación efectiva como el lenguaje y otros métodos de expresión.

Martínez (2013) lo indica de la siguiente manera:

La vida social está fundamentada en la comunicación, ya que, sin el intercambio verbal, escrito, visual, entre otros tipos de comunicación sería imposible la existencia de grupos sociales. Cualquier manifestación que genere una respuesta o un efecto en la conducta de otro individuo o un grupo de individuos se considera como un modo de comunicación” (Martínez, 2013, p. 1).

Con el pasar del tiempo viene tomando relevancia la comunicación interpersonal, en el entorno empresarial y social es conocido como las personas se capacitan para mejorar su comunicación y han entendido lo importante y complejo que puede ser. Es por ello que Martínez (2013) menciona que:

En las empresas resulta muy importante el desarrollo de la comunicación eficaz, para evitar problemas que parten de una deficiente forma de informar creando resultados negativos. Todo lo que ocurre en una empresa se basa en los individuos que la conforman y que ejecutan las diferentes actividades, por lo tanto, el flujo de comunicación debe ser totalmente abierto para garantizar el éxito en el trabajo diario. De las buenas relaciones depende el desempeño del trabajo en grupo y del conocimiento de todo lo que ocurre en el entorno, las políticas de la empresa, los procedimientos, la dirección que persigue y el liderazgo, entre otros asuntos en los que interviene la

buena y precisa comunicación. (Martínez, 2013, p. 1,2).

En esta misma tendencia Griffin y Van (2016) logran una mayor indagación, mencionando que:

Cuando las personas quieren transmitir algún tipo de información a través de un mensaje que contenga el significado más apegado a lo que quiere dar a conocer a otra persona, este proceso es llamado comunicación. Además, de esto para que se pueda dar la comunicación, es necesario que la idea que quiere transmitir el sujeto sea entendida por el receptor del mensaje, de esta manera surge el intercambio en la comunicación. (Griffin y Van, 2016, p. 242)

Son múltiples las maneras de comunicarse, entre las cuales se destacan: la comunicación oral, comunicación verbal y la comunicación no verbal.

- **Compromiso Organizacional.**

Son las cualidades personales que tiene un trabajador destacándose en sus actividades por el hecho de realizarlas con esmero y dedicación, lo que permite el reconocimiento de su aporte a la empresa. Es por ello que Chiavenato menciona que cada persona tiene sus propias características, lo que hace que actúen diferente, debido a los factores que lo han formado como persona, sus antecedentes afectan su comportamiento, sus necesidades son diferentes, y responden de forma emocional inclusive de manera diferente, concluyendo que los comportamientos y actitudes son generados por muchos factores (Chiavenato, 2011, pp.1185-187).

- **Factores.**

En las organizaciones surgen varios factores para la buena comunicación:

a) **Relacionados al liderazgo y prácticas de dirección** (depende de la forma como se lleva a cabo la supervisión, si es autoritaria, participativa, etc.).

b) **Relacionados con la estructura de la organización** (la forma de comunicación, las concordancias de subordinación, los ascensos y reconocimientos, los salarios y bonificaciones, etc.).

c) **Relacionados a las consecuencias del comportamiento en el trabajo** (la manera como se motiva al personal a través de los incentivos, los

beneficios sociales, con el talento humano de la organización, etc.).

Se pueden destacar los elementos que facilitan la comprensión del concepto de clima organizacional, a continuación:

- a. El clima tiene que ver con las características existente en el medio ambiente laboral., que inciden en el desempeño laboral.
- b. El clima determina el comportamiento laboral.
- c. El clima afecta la eficiencia del trabajador.
- d. El clima laboral permanece en el tiempo, marcando diferencias entre una organización y otra, hasta dentro de un departamento a otro en la misma empresa.
- e. El clima, conjuntamente con todas las características y estructuras conjuntamente con los trabajadores, crean un sistema interdependiente dinámico.

- **Estilos de liderazgo.**

De acuerdo con esta teoría clásica de liderazgo Collao (1997, p.118) los siguientes estilos de liderazgo:

Autocrático: Es aquel que solo espera el cumplimiento de las ordenas que da, sin ningún tipo de consulta. Su habilidad dirigir se centra en la autoridad que tiene para dar las ordenes, siendo recomendable para casos de emergencias donde se debe actuar rápido, con carácter y precisión, también ajusta a los subalternos con inmadurez laboral y emocional, siendo su característica principal el autoritarismo. Presenta una organización de línea vertical y con jerarquía respecto a los demás.

Para (Collao, 1997) el individuo que “se introduce en el rol de líder, espera mantener una posición de autoridad dentro de la organización y que sus instrucciones sean cumplidas y respetadas por los miembros del grupo” (p. 67).

Las metas que establece y los métodos para alcanzarlas son órdenes y espera que las acaten sin opinar, aunque alguna influencia, por lo general la pasa por alto. Demuestra confianza absoluta en sí mismo y no incentiva a los trabajadores ni individualmente ni en grupo.

Aunque este estilo de liderazgo autoritario puede resultar no eficaz en caso específicos, como, por ejemplo: cuando el jefe es la única persona con la experiencia necesaria y la información esencial para llevar a cabo el proyecto; y también cuando los miembros del grupo son inexpertos. En ocasiones este tipo de liderazgo se desarrolla cuando el subalterno no toma iniciativa y espera que le digan lo que debe hacer y cuando se siente inseguro de llevar a cabo una actividad por sí solo.

Democrático: Se considera el más idóneo para grupos pedagógicos o administrativos, ya que las conexiones entre el líder y el seguidor fluyen en un ambiente de amistad, confianza y diálogo. Para la asunción de decisiones el líder se considera un miembro más del grupo; de esta manera los integrantes se expresan sin ningún temor y se desarrollan las actividades de forma participativa considerando las aspiraciones y oportunidades de los integrantes. “El estilo democrático o participativo toma en cuenta la opinión de los seguidores y los motiva a participar” (Collao, 1997, p. 114).

El líder democrático siempre se encuentra en la búsqueda de lograr fortalecer sus relaciones interpersonales con los integrantes del grupo, en un ambiente agradable de óptima calidad, consciente que es un elemento clave para potenciar la resolución de conflictos. Las metas se logran a través principios de amistad con esfuerzo sincero, motivación, compromiso, confianza y respeto. Según Collao (1997) se tiene en gran estima el “desarrollo individual y profesional de todos los seguidores, demostrado a través del consenso y la toma de decisiones participativa” (p. 117)

Liberal o permisivo: Es aquel que delega la mayoría de sus atribuciones utilizando muy poco su poder, otorgándole a los subordinados independencia en sus actividades.

Este tipo de liderazgo se recomienda cuando existe un alto grado de madurez de los integrantes, quienes pueden ser inclusive más hábiles y capacitados que el propio líder, considerando este último, que su rol fundamental es proporcionarles la información necesaria dejando que sus subalternos decidan sobre las actividades y tareas. Muchas de sus funciones se limitan a apoyar al

grupo para que realicen las actividades sin mayor supervisión, manteniéndose al margen de los proyectos, y actuando como un medio de contacto de la organización con el entorno. Collao (1997) opina sobre este estilo que “descuida sus responsabilidades y la dirección del grupo, causando desorden y falta de capacidad para resolver los problemas” (p. 114).

El líder liberal quiere evitar conscientemente o no que, sus “intervenciones en las actividades interfieran en los procesos y prefiere dejar que todo siga su curso, ofreciendo libertad absoluta al grupo. Este estilo de liderazgo puede ser una decisión del jefe para alentar la libertad o puede ser debido a la ineptitud e incapacidad de guiar al grupo” (Collao, 1997, p.118). Como existe un mínimo de participación puede considerarse un líder apático.

Con lo expuesto se ha llegado a plantear las siguientes interrogantes en la investigación:

Problema General

¿Qué relación existe entre motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión” en VMT, 2018?

Problema Específico

- ¿Qué relación existe entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?
- ¿Qué relación existe entre capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?
- ¿Qué relación existe entre calidez y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018?

En lo referente a la justificación del estudio se expone desde un punto de vista teórico, práctico y metodológico.

Justificación Teórica

La recopilación de teorías vinculantes de las Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional, otorgan la existencia de fuentes primarias y secundarias, que permiten contar con definiciones, tipos, clasificación y tratamientos de las variables de estudio, tanto en autores nacionales, como internacionales. Esta información teórica sobre las variables permitió la creación de marco teórico sustentable para su análisis.

Justificación práctica

La motivación del usuario interno, es muy importante como medida en la calidad y la fiabilidad que se transmite el usuario externo porque proporciona información y atención de calidad.

Al realizar este trabajo de investigación en el C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, se buscó conocer sobre el estado emotivo y el nivel de satisfacción del usuario interno con el servicio que presta.

La atención, que se da en el C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, requiere de una acción coordinada, eficiente, rápida y con fiabilidad en las múltiples patologías que se presentan a diario. Para lograr esta acción se cuantificó la satisfacción del usuario interno. Basado en los resultados, se podrán generar diferentes estrategias de servicio y mejorar la atención al usuario externo. Logrando así brindar al usuario interno y externo satisfacción mediante la calidad y fiabilidad en la atención.

Justificación metodológica

Su metodología permite aplicar cuestionarios que fueron validados y obtuvieron la confiabilidad adecuada para los cuestionarios de relaciones Interpersonales y la Motivación; por lo que dichos instrumentos pueden servir de base en el uso metodológico, para investigaciones futuras y con mayor complejidad.

Las hipótesis planteadas de acuerdo a las interrogantes planteadas fueron:

Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT,

2018.

Hipótesis Específicas

- Existe relación directa y significativa entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018
- Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018
- Existe relación directa y significativa entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018
- Existe relación directa y significativa entre la calidez y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

Así mismo, los objetivos a determinar con los supuestos planteados son:

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, en VMT, 2018.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión, en VMT, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la calidez y las relaciones

interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es enfoque cuantitativo debido a que se mide las variables mediante datos numéricos o categóricos que permitan verificar de manera deductiva las hipótesis planteadas (Alan & Cortez, 2018, pág. 70).

La investigación es tipo básica porque mediante la profundización de conceptos estudia los fenómenos o hechos de ocurrencia de las variables, exclusivamente para la búsqueda de conocimiento de las mismas (Baena, 2014, pág. 11)

La investigación es diseño no experimental, porque las variables de estudio se observaron o sucedieron en su contexto natural, sin ninguna intrusión del entorno en estudio (Escudero Sanchez & Cortez Suarez, 2018, pág. 34). Además, es correlacional, porque se busca establecer concordancias entre las variables de estudio las cuales denotaran la influencia de una de ellas sobre la otra o simplemente su relación (Metodología de la investigación, pág. 149). Y es transversal o transaccional porque son hechos en un punto o tiempo determinado en que se acopia la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 151).

Y por último se utilizó el método hipotético – deductivo, debido a que las conjeturas finales de la investigación son realizadas a partir de la comprobación de las hipótesis planteadas (Bernal, 2006).

3.2. Variables y operacionalización.

Las variables de estudio son:

Variable 1: Motivación

Definición conceptual: La motivación es un constructo mental que se asocia a un impulso necesario para llevar a cabo las acciones que permiten alcanzar los objetivos trazados, generando la satisfacción de saciar una necesidad (Chiavenato, 2011, p. 60).

Definición operacional: Contribuir a alcanzar las metas trazadas y llegar al objetivo planeado plenamente motivado, se realiza mediante el rendimiento

Laboral (metas, tareas y objetivos), responsabilidad en el centro laboral (reflexionar, administrar, orientar y valorar sus actos); capacidad de solucionar problemas (toma de decisiones, metas apropiadas y decisiones acertadas) y la calidez (calidad, amabilidad y cordialidad)

Variable 2: Relaciones interpersonales

Definición conceptual: Son los vínculos que se desarrollan en el ámbito laboral y que son definidos como relaciones Laborales. A este respecto se destaca la relación entre el trabajo y el capital que interviene en el proceso de producción” (Chiavenato, 2010, p.164).

Definición operacional: Son las relaciones entre sí para llegar a los objetivos y metas trazadas, mediante la comunicación efectiva (intercambio orales y escritos, comunicación Interpersonal, transmitir información); el compromiso Organizacional (naturaleza del trabajo, virtud y dedicación; factores (de liderazgo y prácticas de dirección, relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización, relacionados a las consecuencias del comportamiento en el trabajo) ; y los estilos de liderazgo (autocrático, democrático y liberal o permiso)

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Ñaupas et al., (2014) establece por universo poblacional al conjunto de datos medibles o cuantificables (p. 22). La población correspondió a todos los trabajadores o usuarios internos del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, el cual asciende a un total de 100 personas.

La muestra se acopo por el método censal, por lo tanto, se tiene un total de 100 participantes en la investigación.

La unidad de análisis es un participante o usuario interno del C.M.I de VMT

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se usó fue mediante una encuesta y observación.

Los instrumentos usados fueron validados por expertos

La fiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach realizada en SPSS.

Según el criterio establecido por George y Mallery (2003, p. 231), para el

coeficiente del Alfa de Cronbach (α) cuyo valor mínimo recomendado debe ser de 0.7 para establecer que un instrumento es confiable.

- $\alpha >.9 \rightarrow$ Confiabilidad excelente
- $\alpha >.8 \rightarrow$ Confiabilidad buena
- $\alpha >.7 \rightarrow$ Confiabilidad aceptable
- $\alpha >.6 \rightarrow$ Confiabilidad cuestionable
- $\alpha \leq .5 \rightarrow$ Confiabilidad pobre

Utilizando para la variable 1 Motivación un instrumento de 20 preguntas con respuestas tipo Likert validadas por la Dra. Yolanda Huayta Franco y la Lic. Jharumy Otiniano Jefa del área de Psicología. cuya validación de confiabilidad y viabilidad es para aplicarlo por el puntaje obtenido encontrándose en un nivel excelente como lo indica la estadística

Tabla 1

Estadística de fiabilidad de la motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	20

Utilizando para la variable 2 Relaciones Interpersonales un instrumento de 20 preguntas con respuestas tipo Likert validadas por la Dra. Yolanda Huayta Franco y la Lic. Jharumy Otiniano Jefa del área de Psicología. cuya validación de confiabilidad y viabilidad es para aplicarlo por el puntaje obtenido encontrándose en un nivel excelente como lo indica la estadística:

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de relaciones interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,961	20
------	----

Y en nuestro caso en específico la validación fue considerada excelente: tanto en la variable Motivación como Relaciones Interpersonales

3.5. Procedimiento

Los datos de los cuestionarios serán categorizados en una base de datos en Excel 2016, para después codificar la información para ser trasladada al SPSS 25

3.6. Métodos de análisis de datos

Se obtiene los resultados descriptivos mediante la estadística descriptiva para obtener tablas con cantidades totales y porcentuales y su respectiva representación gráfica. Por último, se contrasta las hipótesis planteadas, utilizando la prueba de correlación de Spearman (Rho).

Tabla 3

Puntaje para la validación es como corresponde

Valor del Rho	Magnitud de la correlación
1,00	Perfecta positiva
0,90 < r < 1,00	Muy fuerte
0,70 < r < 0.90	Fuerte
0,40 < r < 0.70	Moderada
0,20 < r < 0.40	Muy débil
0,00	Nula
-1,00	Perfecta negativa

3.7. Aspectos éticos

Mediante el permiso autorizado por Dirección de Investigación del C.M.I.

“Daniel Alcides Carrión”, se aplicó la encuesta al personal de salud, teniendo en cuenta las garantías éticas que dichas encuestas fueron anónimas, además, también se realizó un consentimiento informado para la realización de la investigación cumpliendo con las consideraciones éticas.

IV. RESULTADOS

Descriptivo de la variable motivación:

Tabla 4

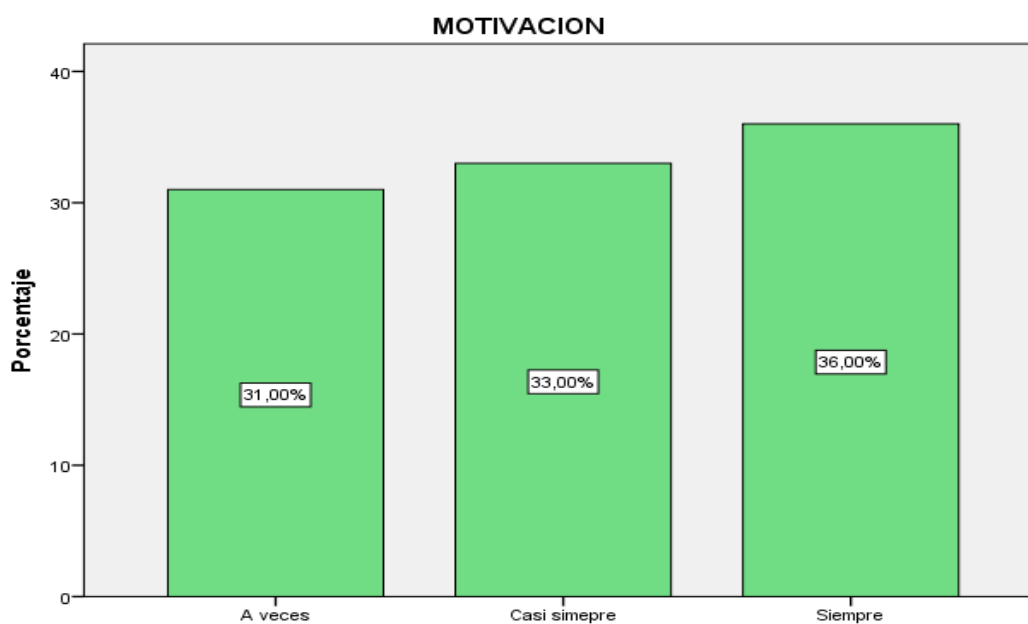
Nivel de Motivación

Motivación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	31	31,0	31,0	31,0
Casi siempre	33	33,0	33,0	64,0
Siempre	36	36,0	36,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 2

Nivel de Motivación



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la variable **MOTIVACIÓN** obteniendo los siguientes resultados: A veces un 31%, Casi siempre un 33% y Siempre un 36%

Descriptivo de la dimensión rendimiento laboral:

Tabla 5

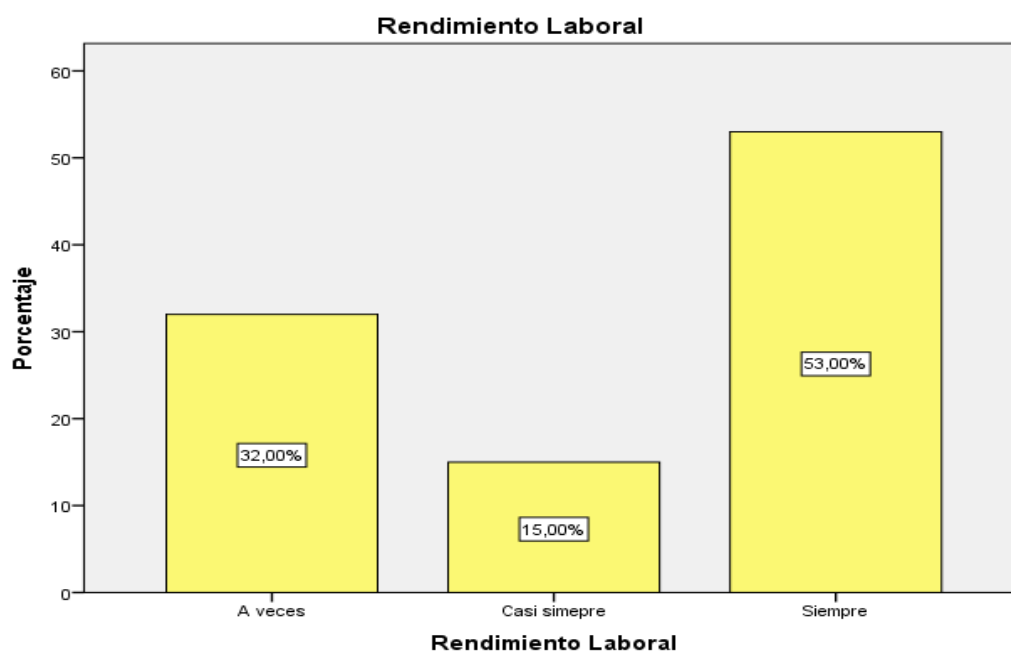
Nivel del rendimiento laboral

Rendimiento Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	32	32,0	32,0	32,0
Casi siempre	15	15,0	15,0	47,0
Siempre	53	53,0	53,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 3

Nivel del rendimiento laboral



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Rendimiento Laboral** obteniendo los siguientes resultados: A veces un 32%, Casi siempre un 15% y Siempre un 53%

Descriptivo de la dimensión responsabilidad en el centro laboral:

Tabla 6

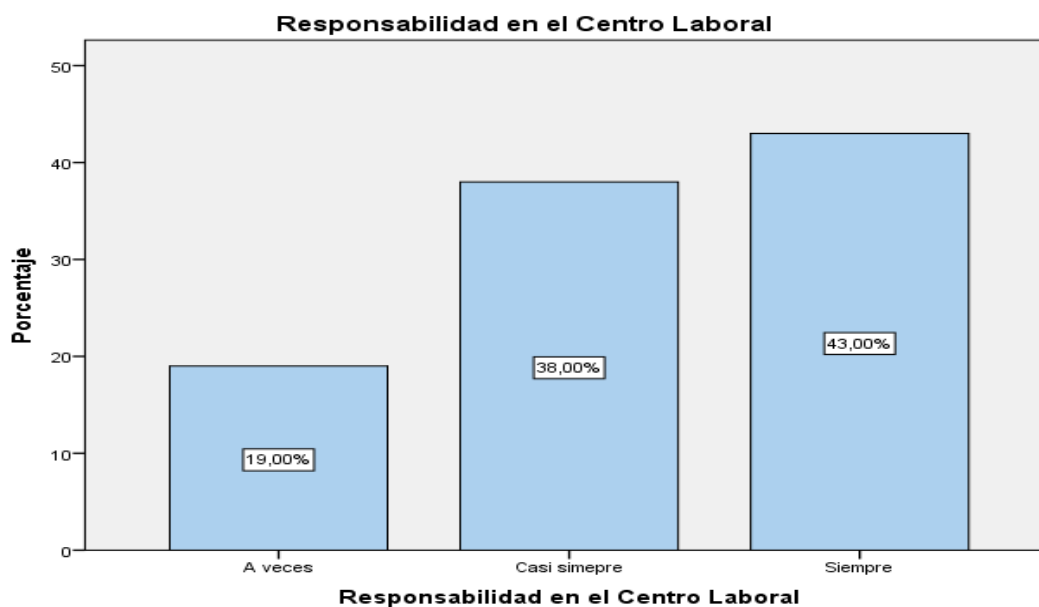
Nivel de la responsabilidad en el centro laboral

Responsabilidad en el Centro Laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	19	19,0	19,0	19,0
Casi siempre	38	38,0	38,0	57,0
Siempre	43	43,0	43,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 4

Nivel de la responsabilidad en el centro laboral



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Responsabilidad en el Centro Laboral** obteniendo los siguientes resultados: A veces un 19%, Casi siempre un 38% y Siempre un 43%.

Descriptivo de la dimensión capacidad de solucionar problemas:

Tabla 7

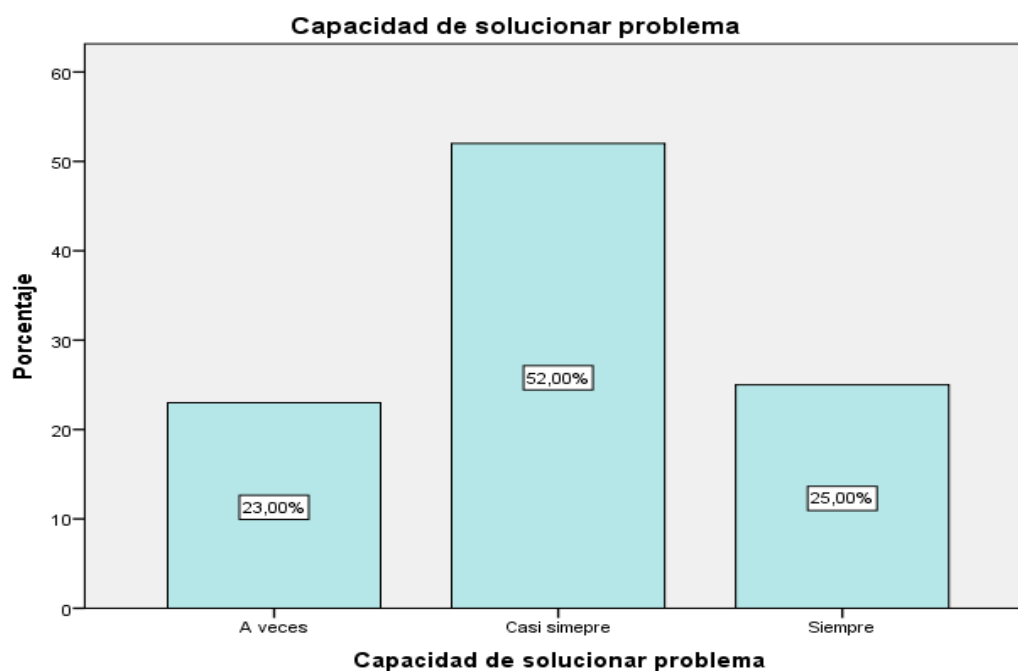
Nivel de la capacidad de solucionar problema

Capacidad de solucionar problema	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	23	23,0	23,0	23,0
Casi siempre	52	52,0	52,0	75,0
Siempre	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 5

Nivel de la capacidad de solucionar problema



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la Capacidad de solucionar problema obteniendo los siguientes resultados: A veces un 23%, Casi siempre un 53% y Siempre un 25%

Descriptivo de la dimensión calidez:

Tabla 8

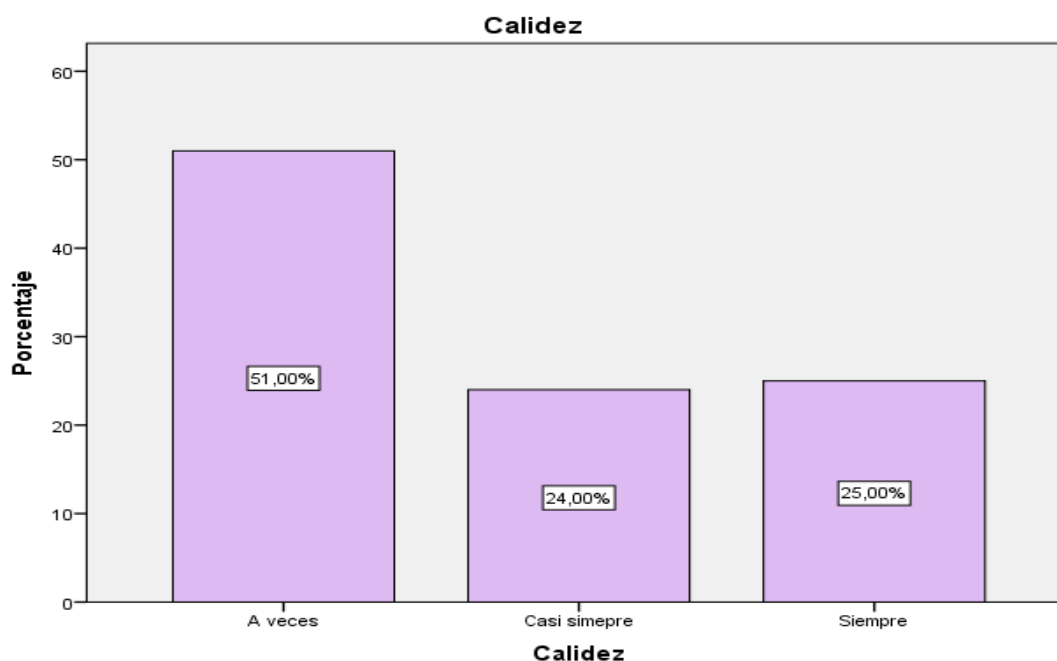
Nivel de la calidez

Calidez	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	51	51,0	51,0	51,0
Casi siempre	24	24,0	24,0	75,0
Siempre	25	25,0	25,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 6

Nivel de la calidez



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Calidez** obteniendo los siguientes resultados: A veces un 51%, Casi siempre un 24% y Siempre un 25%

Descriptivo de la variable Relaciones e Interpersonales:

Tabla 9

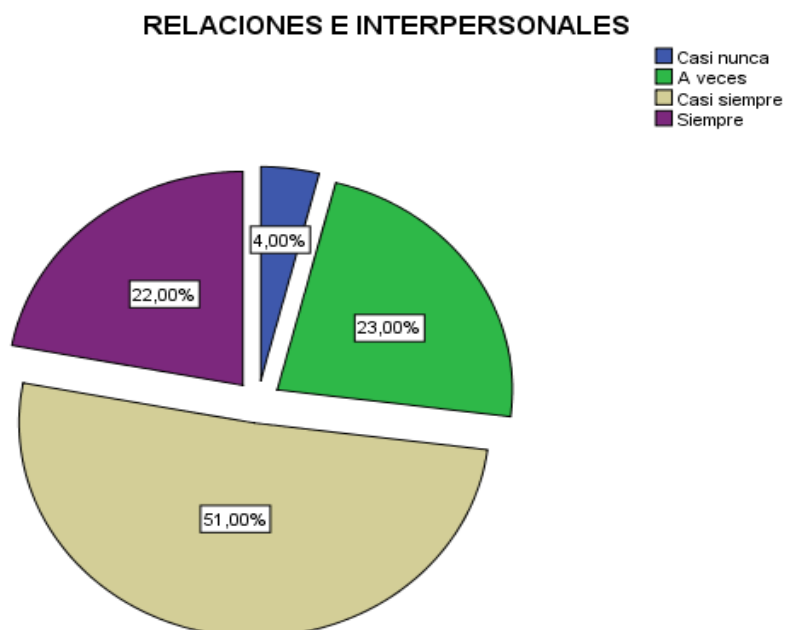
Nivel de las relaciones interpersonales

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	4	4,0	4,0	4,0
A veces	23	23,0	23,0	27,0
Válido Casi siempre	51	51,0	51,0	78,0
Siempre	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 7

Nivel de las relaciones interpersonales



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la variable relaciones interpersonales obteniendo los siguientes resultados: Casi Nunca un 4%, A veces un 23%, Casi siempre un 51% y Siempre un 22%

Descriptivo de la dimensión comunicación efectiva:

Tabla 10

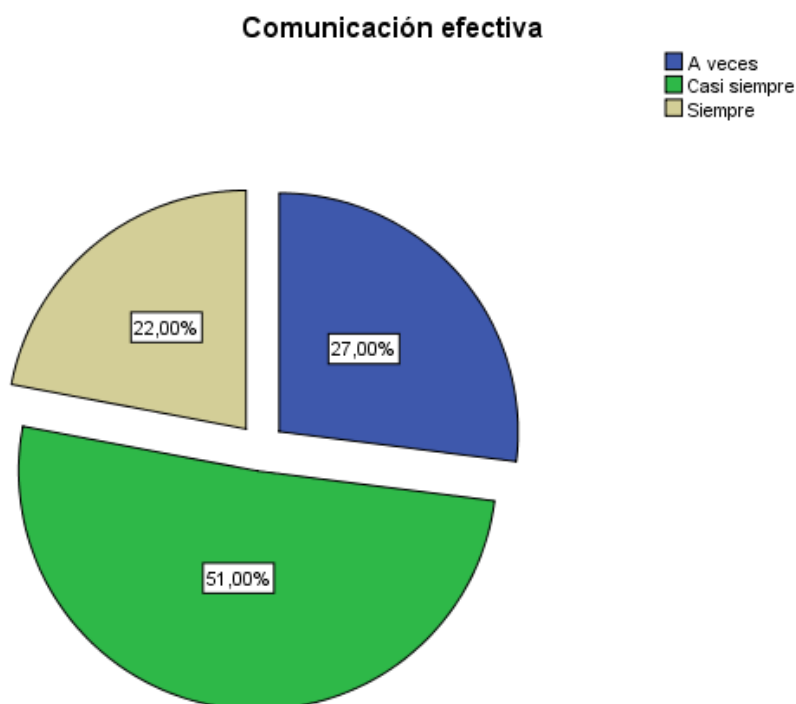
Nivel de la comunicación efectiva

Comunicación efectiva	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	27	27,0	27,0	27,0
Casi siempre	51	51,0	51,0	78,0
Siempre	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 8

Nivel de la comunicación efectiva



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Comunicación efectiva** obteniendo los siguientes resultados: A veces un 27%, Casi siempre un 51% y Siempre un 22%.

Descriptivo de la dimensión Compromiso Organizacional:

Tabla 11

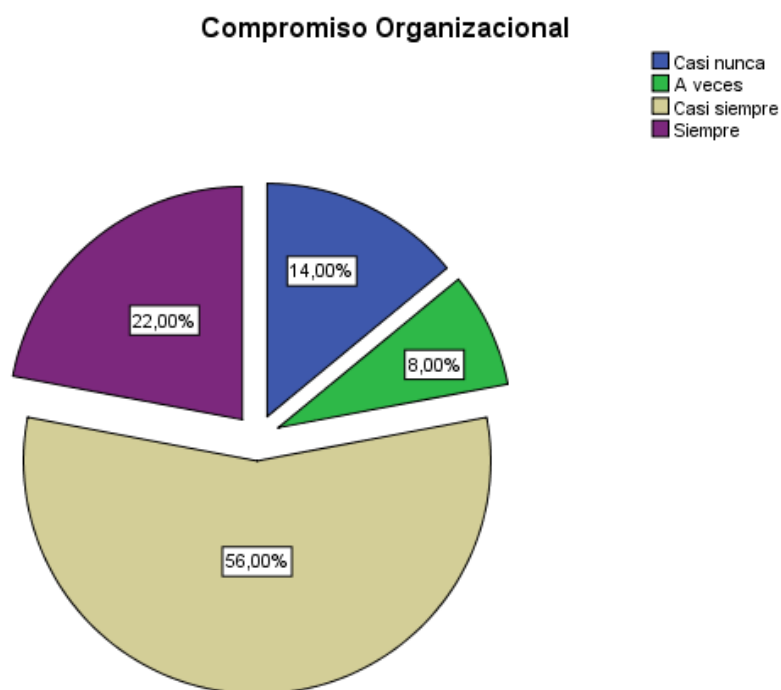
Nivel de la Compromiso Organizacional

Compromiso Organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	14	14,0	14,0	14,0
A veces	8	8,0	8,0	22,0
Válido Casi siempre	56	56,0	56,0	78,0
Siempre	22	22,0	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 9

Nivel de la Compromiso Organizacional



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Compromiso Organizacional**, obteniendo los siguientes resultados: Casi nunca un 14%, A veces un 8%, Casi siempre un 56% y Siempre un 22%

Descriptivo de la dimensión factores:

Tabla 12

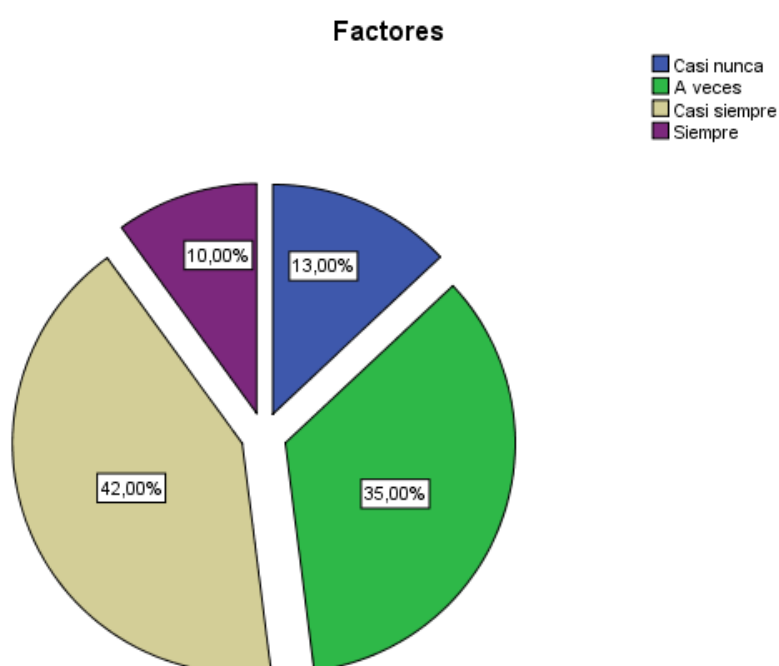
Nivel de factores

Factores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	13	13,0	13,0	13,0
A veces	35	35,0	35,0	48,0
Válido Casi siempre	42	42,0	42,0	90,0
Siempre	10	10,0	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 10

Nivel de factores



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Factores**, obteniendo los siguientes resultados: Casi nunca un 13%, A veces un 35%, Casi siempre un 42% y Siempre un 10%

Descriptivo de la dimensión estilos de liderazgo:

Tabla 13

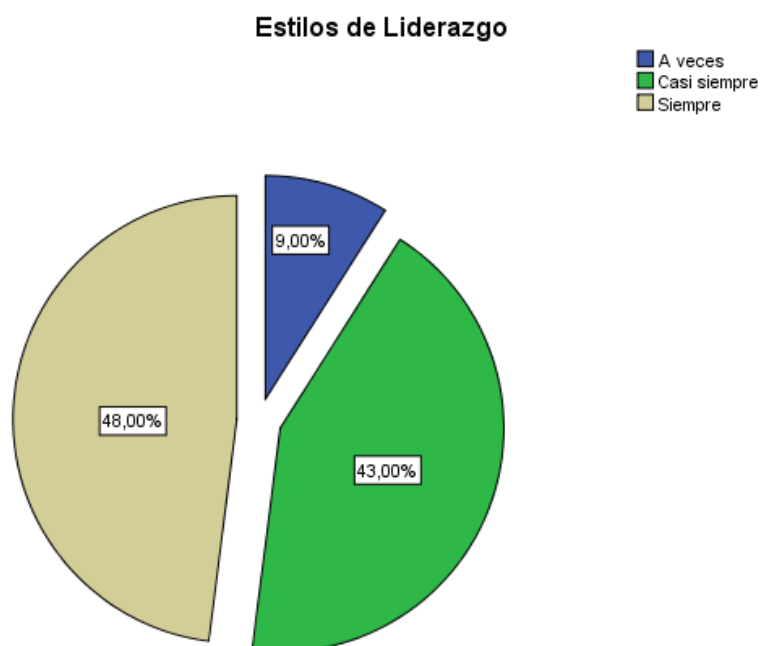
Nivel de estilos de liderazgo

Estilos de Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	9	9,0	9,0	9,0
Casi siempre	43	43,0	43,0	52,0
Siempre	48	48,0	48,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 11

Nivel de estilos de liderazgo



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que a la población entrevistada se le evaluó en la **Estilos de Liderazgo**, obteniendo los siguientes resultados: A veces un 9%, Casi siempre un 43% y Siempre un 48%.

Tabla 14*Motivación y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada*

			RELACIONES E INTERPERSONALES				
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
MOTIVACION	A veces	Recuento	1	30	0	0	31
		% dentro de MOTIVACION	3,2%	96,8%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	48,4%	0,0%	0,0%	31,0%
		Recuento	0	32	1	0	33
	Casi siempre	% dentro de MOTIVACION	0,0%	97,0%	3,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	51,6%	3,3%	0,0%	33,0%
		Recuento	0	0	29	7	36
		% dentro de MOTIVACION	0,0%	0,0%	80,6%	19,4%	100,0%
	Siempre	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	0,0%	96,7%	100,0%	36,0%
		Recuento	1	62	30	7	100
	Total	% dentro de MOTIVACION	1,0%	62,0%	30,0%	7,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

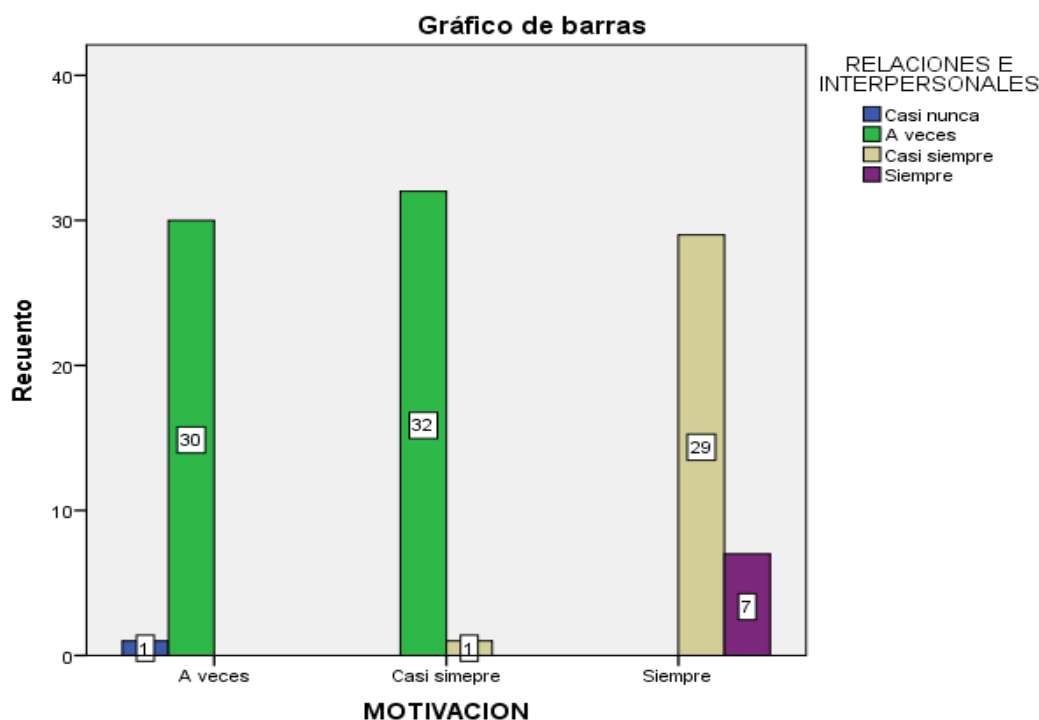
Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que: Motivación corresponde A veces un 31%, Casi siempre un 33% y Siempre un 36% y de Relaciones Interpersonales son: Casi Nunca un 1%, a veces un 62%, Casi siempre un 30% y siempre un 7%.

Figura 12

Motivación y Relaciones e Interpersonales, tabulación cruzada



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que, el 30% (30 personas) cuando a veces se sienten motivados, también a veces realizan relaciones interpersonales. Además, se puede observar un 32% (32 personas) cuando casi siempre se sienten motivados, también a veces realizan relaciones interpersonales. Así mismo, la presencia de un 29% (29 personas) cuando siempre se sienten motivados, también casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Es relevante percibir que el 36% del personal siempre se siente motivado, seguido de un 30% que casi siempre se encuentran motivados y por último un 31% se encuentra a veces motivados. Con respecto a la otra variable, un 62% a veces, seguido de un 32% casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Por lo general el 66% del personal de salud siempre y casi siempre se siente motivado; mientras que un 94% a veces o casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Tabla 15

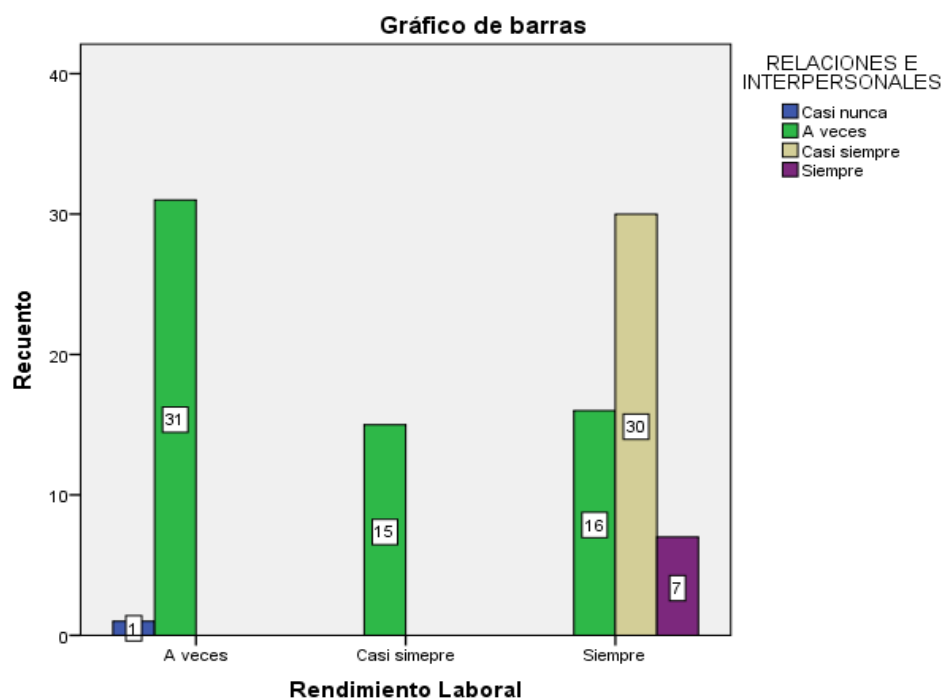
Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada

		RELACIONES E INTERPERSONALES				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Rendimiento Laboral	A veces	Recuento	1	31	0	0	32
		% dentro de Rendimiento Laboral	3,1%	96,9%	0,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	50,0%	0,0%	0,0%	32,0%
		Recuento	0	15	0	0	15
	Siempre	% dentro de Rendimiento Laboral	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	24,2%	0,0%	0,0%	15,0%
Total	Casi siempre	Recuento	0	16	30	7	53
		% dentro de Rendimiento Laboral	0,0%	30,2%	56,6%	13,2%	100,0%
	Siempre	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	25,8%	100,0%	100,0%	53,0%
		Recuento	1	62	30	7	100
	Total	% dentro de Rendimiento Laboral	1,0%	62,0%	30,0%	7,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 13

Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que, el 31% (31 personas) cuando a veces se sienten con rendimiento laboral, también a veces realizan relaciones interpersonales. Además, se puede observar un 15% (15 personas) cuando casi siempre se sienten con rendimiento laboral, también a veces realizan relaciones interpersonales. Así mismo, la presencia de un 30% (30 personas) cuando siempre se sienten con rendimiento laboral, también casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Es relevante percibir que el 53% del personal siempre se siente con rendimiento laboral, seguido de un 32% que a veces se encuentra con rendimiento laboral y por último un 15% se encuentra siempre con rendimiento laboral. Con respecto a la otra variable, un 62% a veces, seguido de un 30% casi siempre y 7% siempre realizan relaciones interpersonales.

Por lo general el 87% del personal de salud siempre y a veces se siente motivado; mientras que un 92% a veces o casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Tabla 16

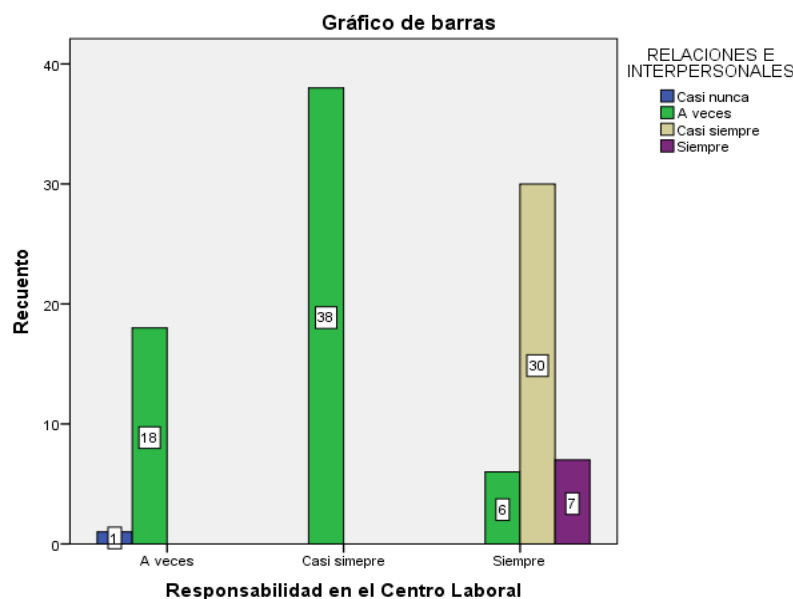
Responsabilidad en el Centro Laboral y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada

		RELACIONES E INTERPERSONALES				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Responsabilidad en el Centro Laboral	A veces	Recuento	1	18	0	0	19
		% dentro de Responsabilidad en el Centro Laboral	5,3%	94,7%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES E INTERPERSONALES	100,0%	29,0%	0,0%	0,0%	19,0%
	Casi siempre	Recuento	0	38	0	0	38
		% dentro de Responsabilidad en el Centro Laboral	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES E INTERPERSONALES	0,0%	61,3%	0,0%	0,0%	38,0%
	Siempre	Recuento	0	6	30	7	43
		% dentro de Responsabilidad en el Centro Laboral	0,0%	14,0%	69,8%	16,3%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	9,7%	100,0%	100,0%	43,0%
	Total	Recuento	1	62	30	7	100
		% dentro de Responsabilidad en el Centro Laboral	1,0%	62,0%	30,0%	7,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 14

Responsabilidad y Relaciones Interpersonales tabulación cruzada



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que, el 18% (18 personas) cuando a veces se sienten con responsabilidad en el centro laboral, también a veces realizan relaciones interpersonales. Además, se puede observar un 38% (38 personas) cuando casi siempre se sienten con responsabilidad en el centro laboral, también a veces realizan relaciones interpersonales. Así mismo, la presencia de un 30% (30 personas) cuando siempre se sienten responsabilidad en el centro laboral, también casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Es relevante percibir que el 43% del personal siempre se siente con responsabilidad en el centro laboral, seguido de un 38% que casi siempre se encuentra con responsabilidad en el centro laboral y por último un 19% se encuentra a veces con responsabilidad en el centro laboral. Con respecto a la otra variable, un 62% a veces, seguido de un 30% casi siempre y 7% siempre realizan relaciones interpersonales.

Por lo general el 81% del personal de salud siempre y casi siempre se siente motivado; mientras que un 92% a veces o casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Tabla 17

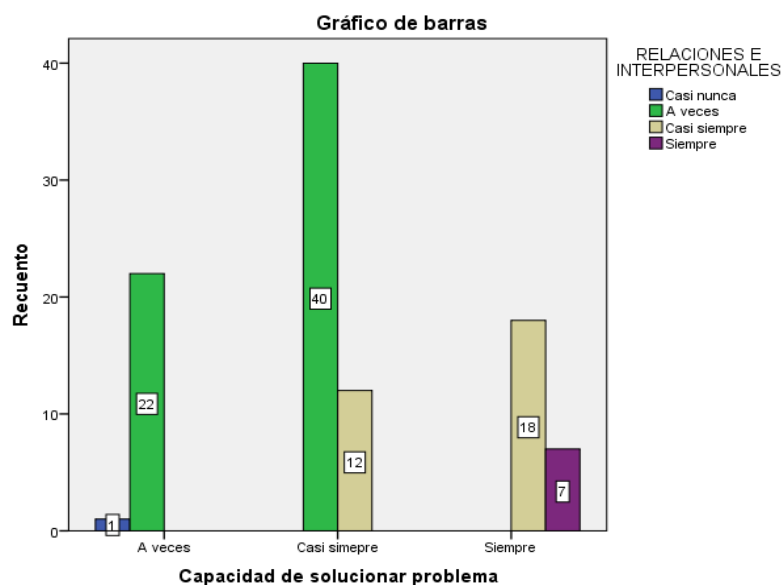
Capacidad de solucionar problema y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada

		RELACIONES E INTERPERSONALES					
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Capacidad de solucionar problema	A veces	Recuento	1	22	0	0	23
		% dentro de Capacidad de solucionar problema	4,3%	95,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	35,5%	0,0%	0,0%	23,0%
		Recuento	0	40	12	0	52
	Siempre	% dentro de Capacidad de solucionar problema	0,0%	76,9%	23,1%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	64,5%	40,0%	0,0%	52,0%
Total	A veces	Recuento	0	0	18	7	25
		% dentro de Capacidad de solucionar problema	0,0%	0,0%	72,0%	28,0%	100,0%
	Casi siempre	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%	25,0%
		Recuento	1	62	30	7	100
	Siempre	% dentro de Capacidad de solucionar problema	1,0%	62,0%	30,0%	7,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 15

*Capacidad de solucionar problemas *Relaciones e Interpersonales tabulación cruzada*



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que, el 22% (22 personas) cuando a veces se sienten con capacidad de solucionar problemas, también a veces realizan relaciones interpersonales. Además, se puede observar un 40% (40 personas) cuando casi siempre se sienten con capacidad de solucionar problemas, también a veces realizan relaciones interpersonales. Así mismo, la presencia de un 18% (18 personas) cuando siempre se sienten con capacidad de solucionar problemas, también casi siempre realizan relaciones interpersonales. Es relevante percibir que el 52% del personal casi siempre se siente con capacidad de solucionar problemas, seguido de un 25% que siempre se encuentran con capacidad de solucionar problemas y por último un 33% se encuentran a veces con capacidad de solucionar problemas. Con respecto a la otra variable, un 62% a veces, seguido de un 30% casi siempre y 7% realizan relaciones interpersonales.

Por lo general el 77% del personal de salud casi siempre y siempre se sienten con capacidad de solucionar problemas; mientras que un 92% a veces o casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Tabla 18

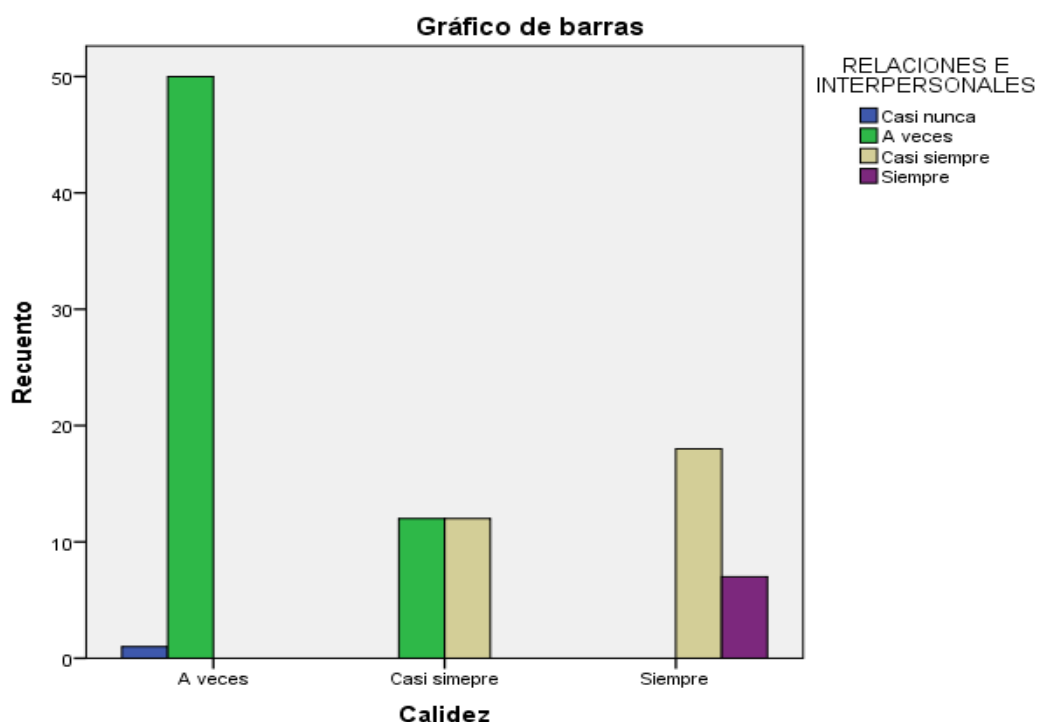
Calidez y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada

		RELACIONES E INTERPERSONALES				Total	
		Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Calidez	A veces	Recuento	1	50	0	0	51
		% dentro de Calidez	2,0%	98,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	80,6%	0,0%	0,0%	51,0%
	Casi siempre	Recuento	0	12	12	0	24
		% dentro de Calidez	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	19,4%	40,0%	0,0%	24,0%
	Siempre	Recuento	0	0	18	7	25
		% dentro de Calidez	0,0%	0,0%	72,0%	28,0%	100,0%
		% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	0,0%	0,0%	60,0%	100,0%	25,0%
Total	Recuento	1	62	30	7	100	
	% dentro de Calidez	1,0%	62,0%	30,0%	7,0%	100,0%	
	% dentro de RELACIONES INTERPERSONALES	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Figura 16

Calidez y Relaciones Interpersonales, tabulación cruzada



Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Interpretación

En la tabla cruzada de las variables encontramos que, el 50% (50 personas) cuando a veces se sienten con calidez, también a veces realizan relaciones interpersonales. Además, se puede observar un 12% (12 personas) cuando casi siempre se sienten con calidez, también a veces realizan relaciones interpersonales. Así mismo, la presencia de un 18% (18 personas) cuando siempre se sienten con calidez, también casi siempre realizan relaciones interpersonales.

Es relevante percibir que el 51% del personal a veces se siente con calidez, seguido de un 25% que siempre se encuentra con calidez y por último un 24% se encuentra siempre con calidez. Con respecto a la otra variable, un 62% a veces, seguido de un 30% casi siempre y 7% siempre realizan relaciones interpersonales.

Por lo general el 76% del personal de salud a veces y siempre se siente con calidez; mientras que un 92% realizan a veces y casi siempre realizan relaciones interpersonales.

HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa y significativa entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión” en VMT, 2018.

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación directa y significativa entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

H1: Si existe relación directa y significativa entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 19

Correlación: Motivación y Relaciones Interpersonales

		Motivación	Relaciones Interpersonales
Motivación	Rho	1,000	,996**
	p	.	,000
	n	100	100
Relaciones Interpersonales	Rho	,996**	1,000
	p	,000	.
	n	100	100

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional ($Rho = ,996$) y significativa ($p < ,05$) entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Hipótesis Específica 1

Se va contrastar la concordancia entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación directa y significativa entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

H1: Si Existe relación directa y significativa entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 20

Correlación: Rendimiento Laboral y Relaciones Interpersonales

		Rendimiento Laboral	Relaciones Interpersonales
Rendimiento Laboral	Rho	1,000	,988**
	p	.	,000
	n	100	100
Relaciones Interpersonales	Rho	,988**	1,000
	p	,000	.
	n	100	100

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional ($Rho = ,988$) y significativa ($p = ,000 < ,050$) entre rendimiento laboral y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Hipótesis Específica 2

Se va contrastar la concordancia entre responsabilidad en el Centro Laboral y las relaciones interpersonales

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación directa y significativa entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

H1: Si Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 21

Correlación de Responsabilidad y Relaciones Interpersonales

		Responsabilidad en el centro laboral	Relaciones Interpersonales
Responsabilidad en el centro laboral	Rho	1,000	,993**
	p	.	,000
	n	100	100
Relaciones Interpersonales	Rho	,993**	1,000
	p	,000	.
	n	100	100

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional (Rho= ,993) y significativa ($p=,000 < ,050$) entre responsabilidad en el centro laboral y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Hipótesis Especifica 3

Se va contrastar la concordancia entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales

Planteamiento de hipótesis:

H0: No existe relación directa y significativa entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

H1: Si Existe relación directa y significativa entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 22

Correlación: Capacidad de solucionar problemas y Relaciones Interpersonales

		Capacidad de solucionar problema	Relaciones Interpersonales
Capacidad de solucionar problema	Rho	1,000	,993**
	p	.	,000
	n	100	100
Relaciones Interpersonales	Rho	,993**	1,000
	p	,000	.
	n	100	100

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional ($Rho = ,993$) y significativa ($p = ,000 < ,05$) entre capacidad de solucionar problemas y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

Hipótesis Específica 4

Se va contrastar la concordancia entre la calidez y las relaciones interpersonales

Planteamiento de hipótesis:

H0: No Existe relación directa y significativa entre la calidez y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

H1: Si existe relación directa y significativa entre la calidez y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018

Nivel de significancia:

$\alpha = 5\% = 0,050$

Tabla 23

correlación: Calidez y Relaciones Interpersonales

		Calidez	Relaciones Interpersonales
Calidez	Rho	1,000	,988**
	p	.	,000
	n	100	100
Relaciones Interpersonales	Rho	,988**	1,000
	p	,000	.
	n	100	100

Nota: Resultados de la base de datos. SPSS-25

Conclusión

Se establece que existe una relación muy fuerte directamente proporcional ($Rho = ,988$) y significativa ($p = ,000 < ,05$) entre calidez y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018.

V. DISCUSIÓN

Se obtiene en concreto una relación directa y significativa ($\rho = 0,996$ ptos), entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, VMT, 2018. Podemos asociar estos resultados a lo encontrado por López et al. (2015) que evidenciaron una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional, siendo esta última variable asociada a estrategias motivacionales de comunicación, respeto y liderazgo. Es relevante la presencia de la motivación en el seno del clima organizacional para amenguar los conflictos en las relaciones interpersonales, en los usuarios internos de las instituciones, ya que a falta de la motivación pueden conllevar a la inconformidad y apatía, afectando directamente las relaciones de trabajo y por ende la productividad de la institución. Estos resultados concuerdan también, con Espinoza (2014) quien encontró concordancia entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional, en donde la motivación repercute en la comunicación interna para contar con una participación activa de las relaciones humanas, para ello recomendó establecer una cultura organizacional sustentada en estrategias motivacionales.

La hipótesis específica primera sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,988$), entre rendimiento laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I en VMT, cuyos resultados concuerdan con el trabajo realizado por Vásquez (2015) quien verificó la concordancia entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, en colaboradores del CS en Tarapoto, donde el desempeño laboral viene como resultados de un rendimiento laboral proporcionado por la motivación que recibe el personal de salud; es relevante que ambas investigaciones hacen concordar las relaciones interpersonales con el aspecto del rendimiento laboral de la motivación laboral que permite lograr un adecuado desempeño laboral

La hipótesis específica segunda sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,993$), entre la responsabilidad en el centro laboral y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I en VMT, encuentra similitud con los resultados hallados por Arce y Malvas (2014) quienes demostraron una concordancia alta entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en

una I.E. de Huari; resultados que reflejan la presencia de un adecuado clima organizacional para para involucrarse activamente en la vida institucional para lo cual la institución debe de establecer estrategias motivacionales para que los colaboradores realicen eficientemente su labor,

La hipótesis específica tercera, menciona sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,993$), entre la capacidad de solucionar problemas y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. en VMT, compatibiliza con lo hallado por Bolaños (2015) quien indagó sobre la concordancia entre las relaciones interpersonales y el manejo de conflictos, cuyos resultados evidencian características motivacionales de buenas relaciones y comunicación del usuario interno.

La hipótesis específica cuarta, menciona sobre la concordancia positiva ($\rho = 0,998$), entre la calidez y las relaciones interpersonales del usuario interno del C.M.I. en VMT, cuyo resultado es semejante al hallado por Frías (2014) quien demostró que las relaciones interpersonales con la calidez en los encargados de las ventas en la comercializadora .

VI. CONCLUSIONES

1. Según la hipótesis general, se verificó una concordancia muy fuerte positiva entre motivación y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Indicándonos este resultado que, cuando se cuente con un mayor nivel de motivación laboral, también se incrementará las relaciones interpersonales del usuario interno en la Institución de Salud de VMT.
2. Según la hipótesis específica 1, se comprobó una concordancia muy fuerte positiva entre rendimiento laboral y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Revelándonos este resultado que, cuando se cuente con un mayor nivel de rendimiento laboral, también se incrementará las relaciones interpersonales del usuario interno en la Institución de Salud de VMT.
3. Según la hipótesis específica 2, se aseguró una concordancia muy fuerte positiva entre responsabilidad en el centro laboral y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Reflejándonos este resultado que, cuando se eleve la responsabilidad en el centro laboral, también se incrementarán el grado de las relaciones interpersonales del usuario interno en la Institución de Salud de VMT.
4. Según la hipótesis específica 3, se evidenció una concordancia muy fuerte positiva entre capacidad de solucionar problemas y relaciones interpersonales en el usuario interno del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Mostrándonos este resultado que, cuando se posea una mayor capacidad de solucionar problemas, también se lograrán mejoras en las relaciones interpersonales del usuario interno en la Institución de Salud de VMT.
5. Según la hipótesis específica 4, se constató que una concordancia muy fuerte positiva entre calidez y relaciones interpersonales en el usuario interno del

C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, en VMT, 2018. Proporcionándonos este resultado que, cuando se cuenta con nivel superiores de calidez o trabajo con calidad, amable y cordial, también se incrementará las relaciones interpersonales del usuario interno en la Institución de Salud de VMT.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Dr. del C.M.I realizar capacitación constante inducida a la motivación del personal, para obtener beneficios múltiples para el C.M.I. Daniel Alcides Carrión.
2. En cuanto al rendimiento laboral se sugiere al Jefe de personal realizar constantes supervisiones en el desempeño de sus tareas, las mismas que tendrá que ser calificadas y tienen que tener un mínimo de puntuación para ser considerado aceptable.
3. La responsabilidad en el centro laboral se le recomienda al Jefe de personal considerar los dos puntos anteriores, si se lleva a cabo ellas esta parte mejorara notablemente.
4. Al Medido Jefe se le recomienda con lo relacionado con la capacidad de solucionar problemas, que las personas encargadas de cada servicio deben estar informadas de todos los problemas que surjan para que puedan tomar decisiones y brindad una solución pertinente, en su calidad de encargados deben recibir capacitaciones en este rubro para saber tomar decisiones certeras.
5. Por lo que se recomienda a el gerente o responsable del C.M.I. Daniel Alcides Carrión, en VMT, realice charlas para incentivar la calidez ya que al mostrar esta cualidad los pacientes se sienten bien y quieren regresar a ser atendidos. esta cualidad es básica para toda buena empresa.
6. Las Relaciones Interpersonales, es vital en cualquier empresa, a este respecto se tiene que concientizar a personas que el C.M.I. Daniel Alcides Carrión, en VMT, tiene que mejorar en este aspecto para lo que se sugiere cursos de motivación y resolución de conflictos.

REFERENCIAS

- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Ecuador: Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alves de Mattos, L. (1974). *Compendio de Didáctica General*. Buenos Aires, 2a. edición. Editorial Kapelusz, S.A.
- Arce, G., J, y Malvas, Y. M. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013*. [Tesis de Maestría en Educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Huari-Perú. https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%c3%ada_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Bandura, A. y Riviere, A. (1982). *Teoría del Aprendizaje Social*. Madrid: Espasa Calpe.
- Bigun, Chris y J. Kenway (1999). New Information Technologies and the ambiguous future of schooling. Some possible scenarios, en A. Hargreaves et al. (eds.), *International Handbook of Educational Chang*, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers, Parte I, pp. 375-395.
- Bolaños, J. D. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la Administración: Tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas*. 4ta Edición. Mc Graw Hill México.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. RI capital humano en las organizaciones, Novena Edición*, México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

- Chóliz, M. (2004): Psicología de la Motivación: el proceso motivacional. <https://www.uv.es/=choliz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>
- Clavijo, A.M. (2017). Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Pimentel – Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8014/Clavijo%20Tejada%20Akemy%20Mirella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Collao, O. (1997). *Administración y gestión educativa*. Lima: Asociación Grafica Educativa
- Davis, L., Ajzen, L., Saunders, J., y Williams, T. (2002). The decision of African American students to complete high school: an application of the theory of planned behavior. *Journal of Educational Psychology*, 94(4), p. 810-819.
- Escudero Sánchez, C., & Cortez Suarez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. (U. T. Machala, Ed.) Machala - Ecuador: Ediciones UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- Espinoza, M.P. (2016). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*. [Tesis de Maestría, Universidad EAN]. Cartagena-Colombia. <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile]. Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20M>

- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H, y Konopaske, J.R. (2011). *Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. Decimotercera edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Griffin, R. y Van, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México. Cengage Learning
- Herzberg, F. (1962). New Approaches in Management Organization and Job Desing. *Journal of Industrial Medicine*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- López, S., Domínguez, M. y Machado, I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillo*. [Tesis de pregrado, Universidad Cristiana de Panamá]. Panamá. <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial. Equilibrando objetivos y valores*. Ediciones Díaz Santos. España
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13va Ed. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Pacheco, L.B. y Llerena, S. J. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de

San Agustín de Arequipa]. Arequipa – Perú.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4353/Ripavilb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, R. (2017). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. Tarapoto – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salgado, O. (2017). *Factores de motivación de los adultos mayores que promueven la participación en un programa de actividad física*. [Tesis de Doctorado, Universidad Internacional de Catalunya]. España.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/544131/Tesi_Omayra%20Salgado%20Cruz.pdf?sequence=1

Senge, P. (2010). *La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje- 2da edición*. Traducido por Calos Galdini. Ediciones Garnica. Argentina.
http://www.institutocastaneda.com.ar/ingreso/archivo_ispi4031_ingreso_La-quinta-disciplina-Peter-Senge.pdf

Vásquez, L.I. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Tarapoto – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/863/vasquez_jl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vidangos, C.A. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa Empresa Individual de Responsabilidad Limitada Puno periodo 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Altiplano]. Puno-Perú.
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/4472/Vidangos_Cruz_Carlos_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Weinstein, N. (Ed.). (2014). *Motivación Humana y Relaciones Interpersonales. Teoría, investigación y aplicaciones*. Springer.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización *la variable Motivación*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango de escala de medición
V1: Motivación Chiavenato (1998)	La motivación solo puede ser comprendida desde un análisis del interior del individuo, porque implica sentimientos, necesidades, deseos, tensiones, estrés, incomodidades, expectativas entre otros factores. Por ello se opina “que cuando el ser humano se da cuenta que tiene una insatisfacción o desequilibrio entre su ser interior y el medio ambiente que lo rodea, siente la necesidad de trazarse metas que lo conduzcan a manifestar comportamientos que persiga y logre alcanzar	En este estudio se pretende analizar como una buena motivación a los trabajadores de una empresa puede contribuir a alcanzar las metas trazadas y llegar al objetivo planeado	Rendimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Metas • Tareas • Objetivos 	1,2, 3 4,5	
			Responsabilidad en el centro laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexionar • Administrar • Orientar • Valorar sus actos 	6,7 8 9 10	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Capacidad de solucionar problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Metas apropiadas • Decisiones 	de 11, 12 13,14 15	

esas metas". (Chiavenato,
1998, p. 96).

acertadas

Calidez	• Calidad	16,17
	• Amable	18,19
	• Cordial	20

Nota: Adaptado de Chiavenato (1998)

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable Relaciones Interpersonales

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles y rango de escala de medición
V2: Relaciones Interpersonales	"Existen vínculos que se desarrollan en el ámbito laboral y que son definidos como relaciones Laborales. A este respecto se destaca la relación entre el trabajo y el capital que interviene en el proceso de producción" (Chiavenato, 2010, p.164).	Las relaciones interpersonales, forman parte de una empresa que trabaja de manera integral y que los que la componen se relacionan entre sí para llegar a los objetivos y metas trazadas.	Comunicación efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio orales y escritos • Comunicación Interpersonal • Transmitir información 	1, 2 3 4	Ordinal
			Compromiso Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Naturaleza del trabajo • Virtud • Dedicación 	5, 6 7,8 9,10 11, 12 13, 14	
Chiavenato (2010)			Factores.	<ul style="list-style-type: none"> • Factores de liderazgo y prácticas de dirección • Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización. • Factores relacionados 	15 16	

a las consecuencias
del comportamiento en
el trabajo

Estilos de liderazgo	• Autocrático	
	• Democrático	17, 18
	• Liberal o permiso	19, 20

Nota: Adaptado de Chiavenato (2010)

Anexo 2: Instrumentos de la investigación

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Estimados Trabajadores:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la motivación en el C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo 2018. La información proporcionada ayudara a tener datos precisos sobre el tema, la información recopilada es completamente anónima. Marque con una (X) y con la mayor objetividad posible, cada aspecto del cuestionario y la respuesta que mejor represente su opinión, Agradecemos su amable colaboración

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

	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
Ítems	Comunicación efectiva					
1	A través de la comunicación en el ambiente laboral amplio mis conocimiento					
2	Cuando intercambio ideas con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas y debilidades					
3	Se esfuerza en tener buenas relaciones entre los usuarios internos					
4	Cree usted que la comunicación cumple una función estratégica					
	Compromiso Organizacional					
5	Considera que se desarrollan mejor sus funciones en forma individual que en forma colectiva					
6	Mi compromiso laboral va en beneficio con mis actividades					
7	Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad					
8	Considero que soy comprometido con mi trabajo					
9	Me identifico con mi institución					
10	Considera usted que las directivas u otros documentos se dan a conocer oportunamente					
11	Existe buena comunicación con su jefe inmediato					
12	Considera que en su centro laboral hay conflicto entre los trabajadores					
13	Los problemas son resueltos adecuadamente					
14	Considero que hay intervención oportuna ante un conflicto laboral					
	Factores					
15	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia laboral					
16	Las relaciones interpersonales influyen en el clima institucional					
	Estilos de Liderazgo					
17	Mi jefe inmediato es una persona accesible para trabajar					
18	Cree que el jefe como mediador ayuda en el clima organizacional					
19	Los conflictos son elementos negativos para el clima organizacional					
20	Se presentan conflictos entre el usuario interno y recursos humanos de la institución					

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Estimados Trabajadores:

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre las Relaciones Interpersonales del C.M.I. “Daniel Alcides Carrión”, Villa María del Triunfo, 2018. La información proporcionada ayudara a tener datos precisos sobre el tema, la información recopilada es completamente anónima. marque con una (X) y con la mayor objetividad posible, cada aspecto del cuestionario y la respuesta que mejor represente su opinión, Agradecemos su amable colaboración

	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
Ítems	Comunicación efectiva					
1	A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío mis conocimiento					
2	Cuando intercambio ideas con mis compañeros me doy cuenta de mis fortalezas y debilidades					
3	Se esfuerza en tener buenas relaciones entre los usuarios internos					
4	Cree usted que la comunicación cumple una función estratégica					
	Compromiso Organizacional					
5	Considera que se desarrollan mejor sus funciones en forma individual que en forma colectiva					
6	Mi compromiso laboral va en beneficio con mis actividades					
7	Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad					
8	Considero que soy comprometido con mi trabajo					
9	Me identifico con mi institución					
10	Considera usted que las directivas u otros documentos se dan a conocer oportunamente					
11	Existe buena comunicación con su jefe inmediato					
12	Considera que en su centro laboral hay conflicto entre los trabajadores					
13	Los problemas son resueltos adecuadamente					
14	Considero que hay intervención oportuna ante un conflicto laboral					
	Factores					
15	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia laboral					
16	Las relaciones interpersonales influyen en el clima institucional					
	Estilos de Liderazgo					
17	Mi jefe inmediato es una persona accesible para trabajar					
18	Cree que el jefe como mediador ayuda en el clima organizacional					
19	Los conflictos son elementos negativos para el clima organizacional					
20	Se presentan conflictos entre el usuario interno y recursos humanos de la institución					

Anexo 3: Confiabilidad, Viabilidad y Fiabilidad del instrumento

Motivación:

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales, que son la confiabilidad, viabilidad y fiabilidad, en este punto a través del cálculo de una muestra de nuestro instrumento aplicado a nuestro estudio: método de confiabilidad, viabilidad y fiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, (instrumento – relaciones interpersonales).

Para este nivel se midió el instrumento estadístico y se aplicó una prueba piloto, tomando como muestra 100 individuos al azar mediante el alfa de Cronbach. En SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,973	20

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación <u>intraclase^b</u>	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	<u>Sig.</u>
Medidas únicas	,639 ^a	,573	,708	36,475	99	1881	,000
Medidas promedio	,973 ^c	,964	,980	36,475	99	1881	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Índice promedio alcanzado por ítem: 0.97, 20 ítems evaluados en el instrumento aplicado a una muestra de 100 individuos, resultado esta prueba se considera Aceptable para su aplicación.

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales, que son la Confiabilidad, viabilidad y Fiabilidad, en este punto a través del cálculo de una muestra de nuestro instrumento aplicado a nuestro estudio:

Método de confiabilidad, viabilidad y fiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, (instrumento - motivación).

Para este nivel se midió el instrumento estadístico y se aplicó una prueba piloto, tomando como muestra 100 individuos al azar, mediante el Alpha de Cronbach. En SPSS, y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	100	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Tabla 19: Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,961	20

Relaciones Interpersonales

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales, que son la confiabilidad, viabilidad y fiabilidad, en este punto a través del cálculo de una muestra de nuestro instrumento aplicado a nuestro estudio: método de confiabilidad, viabilidad y fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach, (instrumento – relaciones interpersonales).

Para este nivel se midió el instrumento estadístico y se aplicó una prueba piloto, tomando como muestra 100 individuos al azar mediante el alfa de Cronbach. En SPSS, obteniendo los siguientes resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	<u>Excluido^a</u>	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,973	20

Coefficiente de correlación intraclass

	Correlación <u>intraclase^b</u>	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	<u>Sig.</u>
Medidas únicas	,639 ^a	,573	,708	36,475	99	1881	,000
Medidas promedio	,973 ^c	,964	,980	36,475	99	1881	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.

b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.

c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Índice promedio alcanzado por ítem: 0.97, 20 ítems evaluados en el instrumento aplicado a una muestra de 100 individuos, resultado esta prueba se considera Aceptable para su aplicación.

I

Teniendo en cuenta que todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales, que son la Confiabilidad, viabilidad y Fiabilidad, en este punto a través del cálculo de una muestra de nuestro instrumento aplicado a nuestro estudio:

Método de confiabilidad, viabilidad y fiabilidad del instrumento a través del Alpha de Cronbach, (instrumento - motivación).

Para este nivel se midió el instrumento estadístico y se aplicó una prueba piloto, tomando como muestra 100 individuos al azar, mediante el Alpha de Cronbach. En SPSS, y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 18: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	100	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 19: Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,961	20

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSFINA** docente de la Escuela de posgrado programa académico de maestría en GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la Universidad César Vallejo filial San Juan de Lurigancho, asesora del proyecto de investigación / tesis, titulada:

“Motivación y relaciones interpersonales del usuario interno del Centro Materno Infantil “Daniel Alcides Carrión” en Villa María del Triunfo, 2018”,


del autor: **Huapaya Arroyo, Jenny Abigail,**

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9 % 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 el proyecto de investigación / 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.

Lugar y fecha, Lima, 16 de Agosto del 2018

Apellidos y Nombres del Asesor: HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSFINA	
DNI 09333287	Firma 
ORCID 0000-03-0194-8891	