

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

Tesis para optar el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud.

AUTOR:

Rodríguez Villanueva José Luis

Asesora:

Rivera Gonzales Rosa Esperanza

(Código ORCID: 0000-0002-4581-4716)

Huacho - Perú

2021

**Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de
enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021**

**Job satisfaction and interpersonal relations of the nursing professional
at Ventanilla Hospital, 2021.**

ACTA DE SUSTENTACIÓN



Coordinación Sección de Posgrado
Filial Huacho

ACTA

DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la ciudad de Huacho-Perú; siendo las 08:30 a.m. horas, del día 13 de julio del 2022 en cumplimiento a la Resolución de la Escuela de Postgrado N° 0519-2022-USP-EPG/D se presentó el Bachiller José Luis Rodríguez Villanueva a través de la Plataforma Virtual CISCO WEBEX ante el Tribunal compuesto por el :

Presidente: Dra. Jenny Evelyn Cano Mejía
Secretaría: Dra. Maritza Soledad Carranza Aguilar
Vocal: Mg. Luz Marina García Espejo
Accesitaria: Dra. Dora Emperatriz Castro Rubio

Para sustentar la tesis titulada:

Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021

Para obtener el Grado de **Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud** de la Universidad San Pedro.

Considerando:

Que el Bachiller José Luis Rodríguez Villanueva sustentó y defendió su tesis ante el jurado respondiendo las preguntas formuladas de acuerdo a los requerimientos para un grado académico de maestro.

El Tribunal acuerda:

- . Desaprobar () la sustentación de tesis del Bachiller.
- . Aprobar () por MAYORÍA la tesis presentada y recomendar se le asigne el **Grado de Maestro en Ciencias de la Salud con mención en Gestión de los Servicios de Salud** al Bachiller:

Jose Luis Rodriguez Villanueva

Se anexan recomendaciones : SI X NO _____

Dra. Jenny Evelyn Cano Mejía
PRESIDENTA

Dra. Maritza Carranza Aguilar
SECRETARIO

Mg. Luz Marina García Espejo
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el presente estudio a mis padres Juan y Mavila, por ser mi soporte espiritual. A mis compañeros, por su confianza y amistad. Y, a mi institución, por formarme como un profesional de alto nivel.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres por su infinita comprensión y apoyo desinteresado. Gracias a ellos me he convertido en una persona con valores éticos bien definidos.

DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Rodríguez Villanueva José Luis, con Documento de Identidad N.º 72713519, autor de la tesis titulada “Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021” Para estar de acuerdo con la normativa vigente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de San Pedro, juro bajo pena de perjurio:

1. El autor de este trabajo soy yo mismo. La Universidad San Pedro tiene derecho a distribuir, publicar y reproducir la tesis en cualquier medio, indicando que la autoría o producción de la misma me pertenece.
2. Los derechos de autor se han mantenido adhiriéndose a las normas mundiales de citación y referencia establecidas por la Universidad San Pedro.
3. Para obtener cualquier título académico o profesional (o segundo título de especialidad profesional), esta tesis debe ser la primera vez que se presenta y se apoya.
4. Los resultados que se ofrecen en esta tesis se basan en datos genuinos que no han sido manipulados, reproducidos o copiados, y como tales, contribuyen a la comprensión del campo tanto de forma teórica como práctica.
5. Esto significa que, si se me encuentra culpable de plagio, autoplagio, piratería o fraude por falsificación, acepto la plena responsabilidad de mis actos y me adhiero voluntariamente a las normas de conducta académica de la Universidad San Pedro.

Firma

Chimbote, octubre de 2022.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

TITULO	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DERECHOS DE AUDITORÍA Y DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
PALABRAS CLAVE	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
1. Antecedentes y fundamentación científica	1
2. Justificación de la investigación	15
3. Problema.....	16
4. Conceptuación y operacionalización de las variables	16
5. Hipótesis	18
6. Objetivos.....	19
METODOLOGÍA	20
1. Tipo y Diseño de investigación	20
2. Población – Muestra	20

3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	21
4. Procesamiento y análisis de la información.....	22
RESULTADOS	23
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	28
CONCLUSIONES	32
RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
Anexos	46
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	47
Anexo N° 2. Consentimiento Informado	49
Anexo N° 3. Reporte de las propiedades métricas y baremos	51
Anexo N° 4. Instrumento	57
Anexo N° 5. Informe de conformidad del/a asesor/a.....	62
Anexo N° 6. Base de datos	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la VD: Satisfacción laboral y sus dimensiones 1 y 2	23
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la VD: Satisfacción laboral y sus dimensiones 3, 4, 5 y 6	23
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la VI: Relaciones interpersonales y sus dimensiones	24
Tabla 4 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....	25
Tabla 5 Interpretación del coeficiente r en la correlación de Pearson	25
Tabla 6 Contrastación de Hipótesis	26
Tabla 7 Correlación de Pearson de las dimensiones Condiciones físicas y materiales y Beneficios laborales y remunerativo y, la variable Relaciones interpersonales.	26
Tabla 8 Correlación de Pearson de las dimensiones Relaciones sociales y Desarrollo Personal y, la variable Relaciones interpersonales.	27
Tabla 9 Correlación de Pearson de las dimensiones desempeño de tareas y relación con la autoridad y, la variable Relaciones interpersonales.	27
Tabla 10 Matriz de consistencia	47
Tabla 11 Matriz de Operacionalización de las variables	51
Tabla 12 Valores VD	52
Tabla 13 Valores VI.....	52
Tabla 14 Reporte de las propiedades métricas y baremos de la variable 1	53
Tabla 15 Reporte de las propiedades métricas y baremos de la variable 2.....	55
Tabla 16 Base de datos de la variable satisfacción laboral	63
Tabla 17 Base de datos de la variable Relaciones interpersonales	67

PALABRAS CLAVE

SATISFACCIÓN LABORAL - RELACIONES INTERPERSONALES-
ENFERMERÍA.

RESUMEN

La presente investigación científica tuvo como objetivo principal establecer la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. La metodología que se siguió fue la de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental-transversal. La presente investigación empleó el muestreo de tipo no probabilístico. La población de la presente investigación estuvo conformada por 103 enfermeros que se encuentran laborando en el Hospital de Ventanilla. Como técnica se empleó la encuesta y, como instrumentos 02 cuestionarios cerrados con escala Likert. Los resultados observados develaron que, cuando el 100% de los casos de estudios sobre las relaciones interpersonales fue “Alto”; de ese total, el 79.97% afirmó que la satisfacción laboral fue “muy adecuada”. Finalmente, se concluyó que, como el coeficiente de correlación de Pearson fue “positivo” y el p valor significativo, las relaciones interpersonales tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021; para este contexto en específico, cumpliéndose con el objetivo general y dando respuesta a la pregunta de investigación general.

Palabras clave: Compromiso laboral, Cohesión o Solidaridad, Apoyo jerárquico, Relaciones interpersonales, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The main objective of this scientific research was to establish the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction among nurses at Ventanilla Hospital, 2021. The methodology followed was quantitative, applied, descriptive-correlational and non-experimental-cross-sectional design. This research used non-probabilistic sampling. The population of the present research consisted of 103 nurses working at the Ventanilla Hospital. The survey was used as a technique and 02 closed questionnaires with a Likert scale were used as instruments. The results observed revealed that, when 100% of the cases of studies on interpersonal relations were "High"; of this total, 79.97% affirmed that job satisfaction was "very adequate". Finally, it was concluded that, as the Pearson correlation coefficient was "positive" and the p-value significant, interpersonal relationships have a significant correlation with job satisfaction of the nursing professional at Ventanilla Hospital, 2021; for this specific context, fulfilling the general objective and answering the general research question.

Key words: Work commitment, Cohesion or Solidarity, Hierarchical support, Interpersonal relationships, Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

A nivel mundial, uno de los temas más abordados en los últimos 20 años por la gran mayoría de los líderes en gestión de equipos se centran en el bienestar de los empleados o, para ser más precisos, en los pensamientos y comportamientos de las personas que componen una empresa. Asimismo, empresas públicas o privadas en torno al ámbito de la salud consideran significativa el desarrollo de un correcto manejo de relaciones interpersonales por su repercusión que tiene al momento de evaluarla y estandarizar la calidad del servicio que ofrece y, esto a su vez permite estudiar a detalle la satisfacción del personal (Villachica, 2018). Según Pujol y Dabos (2018), las conexiones interpersonales son cruciales para el mantenimiento de un entorno de trabajo positivo y, por extensión, para lograr un estado de satisfacción en el empleo.

Por otro lado, a nivel Nacional, en Perú, Muñoz (2017), con el fin de comprender mejor las habilidades interpersonales y la eficacia del trabajo de los empleados de neonatología sostuvo lo siguiente: un tema en común entre el personal de enfermería es lo insatisfechos que se sienten en su centro de laborales (más del 50% empleados), ya sea por temas inconformidad en sus pagos, falta de comunicación entre compañeros o superiores, por realizar actividades que poco tienen que ver con sus funciones habituales y generalmente estos problemas se deben a la ineficiente gestión de los responsables de área de la institución de Salud. Es evidente que el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza no practica una colaboración eficaz, falta de organización, y un trato no adecuado entre el personal, atentando con la práctica de las óptimas relaciones interpersonales con los empleados del área, lo cual, se refleja en un deficiente servicio de calidad al buen trato de los recién nacidos y los nuevos padres.

También, García (2021), en su investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020”; cuyo objetivo de estudio fue determinar el grado de satisfacción laboral

del personal de enfermería. El enfoque del estudio fue cuantitativo, transversal y correlacional. Estuvo conformada su población de estudio por enfermos y enfermeras de dicha institución. Con respecto a los resultados, estos evidenciaron que el 94% de los enfermeros titulados están satisfechos en sus centros de trabajo, ya sea porque los pagos por su trabajo se cumplen en las fechas indicadas o el trato con su compañeros y superiores es eficiente y saludable. Sin embargo, centrarse solo en esos factores, ocasiona que no se tomen en cuenta aspectos que también son muy relevantes como de infraestructura y tecnología, lo cual potenciaría el plantel, no afectando la labor que realiza el personal sanitario y manteniendo el estándar en cuanto a la calidad del servicio. Solo un pequeño porcentaje (6%) manifestó no estar satisfecho en el centro de labores.

Asimismo, Pérez y Villareal (2016), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los Enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Collique, 2016”; de la Universidad Privada Arzobispo Loayza. El objetivo de la investigación fue examinar si existe o no una correlación entre la felicidad laboral y la calidad de los vínculos interpersonales que mantienen los enfermeros que trabajan en los hospitales. En la metodología empleada, el estudio fue cuantitativo correlacional, de diseño no experimental y corte trasversal. La población fue de 200 enfermeras que laboran en el hospital y se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos demostraron que, el 58% de las 200 enfermeras entrevistadas presentan una satisfacción regular, que contiene las cuatro dimensiones de estudio, en la cual, la evaluación institucional 55.5%, presenta una moderada satisfacción, en desarrollo y capacitación 48.5% está moderadamente satisfecho, en cuanto a habilidades y capacidades 50% está moderadamente satisfecho y en cuanto a condiciones laborales 53% está moderadamente satisfecho. Finalmente, los investigadores concluyen que: existe una fuerte correlación entre las relaciones interpersonales de las enfermeras que trabajan en esta institución y su nivel de satisfacción laboral. Las relaciones interpersonales de los enfermeros que trabajan en esta institución, medidas por sus dimensiones de compromiso laboral, solidaridad y cohesión, y soporte, se sitúan en un nivel medio.

De igual manera, la investigación de Villachica (2018), reveló que la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Víctor Ramos era influenciada por las relaciones personales que existían en dicha institución en donde explica que solo, el 25,7 % del personal encuestado opinó que, las relaciones interpersonales son favorables. El 58,1%, manifestaron estar satisfecho. Casi el 40% de los trabajadores que llenaron la encuesta indicó que el entorno laboral es moderadamente óptimo. Y sólo el 29,0% informó de una relación interpersonal moderadamente favorable en la categoría de necesidades.

Teniendo como base a la revisión bibliográfica de diversos estudios nacionales y, la experiencia del investigador en el sector Salud, se ha podido observar que, estos últimos años, el nivel de satisfacción laboral y de relaciones interpersonales, en la gran mayoría de instituciones públicas sanitarias peruanas (Hospitales), estaría afectado. En ese sentido, contar con profesionales altamente cualificados —que puedan responder efectiva y eficientemente a las necesidades de atención, tratamiento y calidad del servicio en general que se requiere actualmente, debido a gran cantidad de personas enfermas por Covid-19—, es imprescindible. (Perez y Villareal, 2016)

Debido a este problema es necesario profundizar acerca de la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Ya que, de no contar con esta información, dichos problemas repercutirían en la inadecuada evaluación de la capacidad de respuesta del personal, no habría una base sólida para la toma de decisiones, así como la insatisfacción laboral provocaría absentismo, retiros masivos por parte del personal, baja productividad, y un ambiente de trabajo desfavorable, y por último, habría una falta de comunicación y de nivel organizativo, que atentaría contra la calidad del servicio brindado y en consecuencia contra a los pacientes que se atienden en el hospital (Muñoz, 2017; Villachica 2018).

Según Canales (2018), las personas construyen una actitud o un conjunto de actitudes hacia su entorno laboral, y una de esas actitudes es la satisfacción en el trabajo.

Así, estas actitudes tienden a concentrar su atención en criterios generales o específicos del trabajo. En ese sentido, la interacción de estos dos factores afecta la percepción y la cognición (pensamiento). Por ello tanto la cognición como el sentimiento tienen repercusión en la satisfacción de los laborantes.

Por otro lado, la satisfacción laboral, según Romani y Ferrer (2018), se define como el estado de excitación creado por numerosos aspectos del trabajo, en el que pueden influir los deseos, las experiencias y los rasgos personales, y que se traduce en diversos enfoques de diferentes situaciones y en la asunción de riesgos.

Actualmente, las definiciones que tienen más aceptación están referidas por los siguientes autores:

El grado de satisfacción o insatisfacción de un individuo con su lugar de trabajo se refleja en su nivel de satisfacción laboral. Una investigación bastante profunda y dedicada sobre la satisfacción laboral muestra aquellos aspectos personales como las expectativas y sentimiento que genera esta actitud, a su vez las conexiones personales con los compañeros de trabajo, supervisores, elementos del grupo, condiciones, normas de trabajo, y, por último, la remuneración, son aspectos que influyen y son determinantes en la evaluación de esta actitud (Quispe, 2018).

Por otro lado, también puede describirse como un conjunto de pensamientos positivos respecto a su entorno de trabajo, como resultado de una revisión exhaustiva de sus características. Las personas con una alta satisfacción laboral desarrollan actitudes positivas hacia su trabajo y su equipo, mientras que las que tienen una baja satisfacción laboral generarán lo contrario Robbins y Judge, 2017 (citado por Quispe, 2018).

Sobre la satisfacción laboral y el bienestar en el trabajo, se puede mencionar que, incluso en épocas de crisis económica, la mayoría de los adultos pasan más tiempo trabajando que en cualquier otra actividad; sin embargo, el significado del trabajo para las personas va más allá de la cantidad de tiempo que le dedican (Gonzales, 2015).

La satisfacción laboral puede definirse también cómo la manera en la que las personas perciben sus logros laborales, teniendo en cuenta, las condiciones laborales (salario, jornada, ambiente, etc), la cual es variable y subjetiva porque se basa en la actitud, en las creencias y en los valores que la persona misma desarrolla hacia el trabajo que realiza. Por otro lado, existe dos aspectos muy importantes dentro la satisfacción laboral: satisfacción de faceta y satisfacción en el trabajo (Quispe, 2018).

El primer aspecto está asociado con que tan satisfechos se sienten los colaboradores en las distintas áreas de su centro laboral, en supervisión, con sus colegas y con políticas adoptadas por la empresa. El segundo aspecto, aspecto está asociado con la síntesis o el promedio del aspecto uno, satisfacción de faceta (Vargas, 2015).

En ese sentido, aparte de los beneficios psicológicos que supone la disminución del estrés personal o grupal en el lugar de trabajo, la satisfacción laboral es buena, ya que contribuye favorablemente a las metas y objetivos de las distintas firmas o empresas. Esto la hace extremadamente relevante, no sólo por su valor comercial, sino también por cómo llegar a influir en positiva o negativamente al equilibrio mental de sus trabajadores (especialistas de StarMeUp, 2018, p. 15).

Según Orgambidez y Borrego (2017), sostuvo que, el análisis de la satisfacción laboral en el sector sanitario, especialmente entre los enfermeros. Incorrectamente, la felicidad laboral se considera un factor determinante en la variedad de servicios que ofrecen las instituciones sanitarias.

Por otro lado, las teorías de la satisfacción laboral suelen guardar relación con la motivación humana explicando en cierto modo por qué la clásica Jerarquía de Necesidades de Maslow, fue uno de los primeros enfoques que intentaron explicar esta problemática (especialistas de StarMeUp, 2018).

Según Herrera y Manrique (2019), en su investigación sostiene que los trabajadores de enfermería requieren un entorno que desarrolle o mejore sus capacidades laborales y

de esta manera garantizamos una alta calidad en cuanto al servicio de asistencia en enfermería se refiere. Por ello, la felicidad laboral de los empleados de la sanidad tiene un impacto significativo en las medidas utilizadas para evaluar su nivel de calidad.

Según la autora Münch (2014), la teoría de Abraham Maslow postula lo siguiente: la motivación de las personas está condicionada al cumplimiento de cinco necesidades de satisfacción en el siguiente orden: física, seguridad, emocional, respeto y autorrealización. Este orden es determinante por la siguiente razón el satisfacer las necesidades básicas repercute en la manera de cómo se comportan los colaboradores, es como un elemento inspirador, pero si no se llegan a cumplir no se logra dicha motivación en ellos.

Maslow planteó que, para tener colaboradores motivados, la empresa debe brindar adecuadas condiciones que cumplan con las expectativas de satisfacción de los colaboradores y esta motivación se verá reflejada en la calidad de su trabajo (Santana y Pérez, 2018).

Por otro lado, el enfoque de la teoría de los dos factores del autor Herzberg proponen que la felicidad en el trabajo esté determinada por criterios internos y externos. El placer endógeno está directamente ligado a la felicidad de los empleados y al sentido de pertenencia sobre su trabajo (especialistas de StarMeUp, 2018).

Según la autora Broncano y Muñoz (2017), la teoría de Herzberg postula lo siguiente: hay dos factores que son determinantes en la satisfacción laboral, factores endógenos de motivación en el trabajo, como cumplimiento de objetivos, el ser reconocidos por sus superiores o colegas, la labor diaria, compromiso al trabajo, facilidad de ascenso o línea de carrera y los factores exógenos o de salud, como los protocolos empresariales, sueldo, relaciones laborales, puesto, certeza, comunicación son jefes y equipo de trabajo.

Los factores de motivación ayudan a satisfacer aspecto de primer nivel en jerarquía: como el crecimiento personal; en cambio, la limpieza responde a exigencias orgánicas de

seguridad asociadas. Mientras que las variables relacionadas con la higiene pueden contribuir al mantenimiento de un entorno de trabajo positivo, los factores relacionados con la motivación pueden aumentar en gran medida el rendimiento laboral (Broncano y Muñoz, 2017).

Así, como refiere Fernández, y otros (2019), en su investigación, la teoría de Herzberg, sobre la satisfacción laboral es el resultado de la interacción entre la motivación (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos). Según Poma y Ancieta (2018), sostuvieron que los factores de motivación o intrínsecos están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Estos factores son: logros, independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, conducta y promoción.

Según Fernández, y otros (2019), determinan que los factores de higiene se concentran en las circunstancias de trabajo, y esas circunstancias de trabajo si fallan o no son suficientes son percibidas por el personal y finalmente son las que producen descontento. Estos factores son los siguientes: primero, Salario y Beneficio, los cual implica ingresos monetarios, un salario mínimo y vital, tiempo libre remunerado e incentivos monetarios; segundo, seguridad laboral, lo cual indica que la confianza en que el empleo será constante e ininterrumpido es un componente esencial de la seguridad laboral que proporciona la organización. La planificación de la vida personal y de la vida profesional, además del aspecto monetario; tercero, posibilidades de promoción, piensa en las posibilidades de ascenso dentro de la organización, en el avance de la economía y en el crecimiento personal, junto con el establecimiento de nuevas prioridades a lograr; cuarto, condiciones de trabajo, lo cual implica el horario de trabajo, las responsabilidades del puesto, sus áreas y sus suministros son factores a tener en cuenta y; quinto, estilo de supervisión, lo cual contempla como la institución tendrá en cuenta el hecho de que la corporación vigilará y supervisará el trabajo del empleado.

El enfoque de la Teoría de las necesidades del autor McClelland David, se fundamenta en “tres tipos de necesidades, las cuales se suman al subconsciente como

costumbres y se usan como inspiración así sí mismo o el equipo de trabajo. Estos menesteres prioritarios en las personas pueden terminar siendo útiles en el trabajo diario” (Balbuena, 2020, párr. 2).

Este autor, indica que la motivación laborar está íntimamente ligada a las necesidades de cada trabajador, y que la organización debe buscar satisfacer en la medida de lo posible estas necesidades del colaborador en su lugar de trabajo.

Condiciones físicas y/o materiales:según Escalante (2017), las condiciones físicas y/o materiales se definen como: todos los factores físicos o materiales que influyen en el clima laboral, ya sea directa o indirectamente, pueden servir de ayuda en el desempeño de las tareas diarias. Los empleados tienen en cuenta su entorno de trabajo tanto para su comodidad personal como para su gestión.

Por otro lado, Salvo (citado por Calcina, 2015), sostiene que un sistema de iluminación deficiente, la falta de antiseptia y los materiales y dispositivos de calidad inferior fueron las principales causas de malestar y estrés entre todos los trabajadores.

Beneficios laborales y/o remunerativos: según Escalante (2017), el concepto se define como, el placer derivado de la compensación monetaria por el trabajo productivo en el lugar de trabajo. El salario, que es la compensación que reciben los empleados por las horas de trabajo realizadas. Estos métodos en forma de incentivos monetarios son cruciales como medidas que inducen a la satisfacción en el trabajo, ya que ayudan al empleado a satisfacer sus otras demandas personales.

Relaciones sociales: el modelo de relaciones sociales es una forma de modelar la complejidad de los fenómenos sociales entre dos personas, como la atracción, la agresión, la ayuda, la persuasión, la amistad y la cooperación, que constituyen la mayor parte de nuestras interacciones cotidianas. El modelo de relaciones sociales (SRM) es una herramienta intrigante tanto para conceptualizar como para analizar procesos diádicos (Lapeña, et.al. 2015).

Desarrollo personal: Según Escalante (2017), el desarrollo personal se definió como: todas las oportunidades de desarrollo profesional y personal que se pueden ofrecer a los empleados a través de la formación. Estas mejoras a través de la formación pretenden potenciar y crear nueva información, reforzar las habilidades blandas y mejorar las actitudes del capital humano, todo lo cual tendrá un efecto favorable en su desempeño como personal del sector sanitario. Esta formación aumenta la competitividad de los profesionales, lo que es fundamental en un mercado laboral cada vez más exigente.

Desempeño de tareas: según Escalante (2017), “hacer uso de todos aquellos talentos y virtudes que exige el área de labores logrando una gestión eficaz” (p. 15). El desempeño de la tarea incluye comportamientos de los empleados que están directamente involucrados en la transformación de los recursos organizacionales en los bienes o servicios que produce la organización (Livingstone & Gaffney, 2016).

Relación con la autoridad: Según Escalante (2017), se refiere a la percepción que tiene el empleado de sus superiores y de cómo desempeñan sus responsabilidades. El nivel de aceptación o desaprobación del empleado con respecto a su superior determina su realización profesional.

Las relaciones interpersonales: son todas las interrelaciones que se dan entre más de dos sujetos de manera productiva y efectiva para la interacción, y también pueden ser vistas como un punto de partida desde el cual se pueden generar nuevas actividades recreativas que también facilitan la adquisición de nuevos conocimientos, lo que en ocasiones puede causar incomodidad en otros individuos. Sin embargo, estos vínculos entre personas son beneficiosos tanto para el desarrollo personal como profesional, ya que permiten la exposición a otros puntos de vista y comportamientos, sirviendo como fuentes distintas Silviera (citado por Quintana, 2017).

Según Rodrigo (2021), las relaciones interpersonales son un medio para formar interconexiones entre más de dos sujetos, y estas interconexiones suelen estar fundadas en demandas sentimentales o materiales compartidas por los sujetos. Estas relaciones sociales son en gran parte responsables de la evolución de la especie humana. Como organismo social, la evolución del ser humano depende de los vínculos que genera a través de sus creencias, convenciones, gustos, etc

Canales (2018), en su investigación titulada “Influencia de las Relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del centro de atención primario III Alto Selva Alegre-Essalud, 2018”; tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal que trabaja en dicho centro de salud. Con respecto a los resultados, se tuvo lo siguiente: que existe una gestión eficaz de las relaciones interpersonales de los trabajadores entre sí. Por otro lado, el porcentaje alcanzado en cuanto a la satisfacción laboral fue de (37.8%) y (33.3%). Finalmente, los investigadores concluyen que, la correlación entre ambas variables estudiadas, es significativa estadísticamente.

Según Villachica (2018), en su investigación, refirió que, “un nivel satisfactorio en torno a la calidad fluctuante de las conexiones personales puede contribuir sustancialmente a la cantidad de satisfacción laboral que tiene una enfermera, ya que es vital para su función mantener un alto nivel de servicio.” (p. 1). Con respecto a los estilos de relaciones interpersonales, Bolaños (2015), afirmó lo siguiente: “es la manera de cómo se organizan las distintas maneras de generar interconexiones las enfermeras con los pacientes” (p. 12).

Según Villachica (2018), el estilo de relación interpersonal es muy importante, y más importante es la capacidad de identificar el estilo de las personas relacionadas con él. En ese sentido, a continuación, se exponen tres estilos de relaciones interpersonales: Estilo interpersonal Agresivo: se caracteriza por que el agresor (a) se le hace una tarea compleja expresar adecuadamente sus ideas, toma decisiones sin analizar el contexto y su

posición y, sin consultar a su entorno. Y, no puede llegar a concretar un acuerdo, identificar sus sentimientos y definir sus prioridades. Estilo interpersonal subjetivista: se caracteriza por que la persona tiene la capacidad de explicar adecuadamente sus ideas, saber decir que no oportunamente, escuchar las opiniones de los demás y respetar las emociones de otros. Estilo interpersonal pasivo: se caracteriza por que la persona acepta todo tipo de opiniones sin discriminación, pero sin ningún contexto; tiene tendencia a ser sometido por las ideas de otros, considera que aceptar las ideas de los demás es mejor que cuestionarlas, puede acumular una alta hostilidad y resentimiento.

Castillo (2020), en su investigación titulada “Relaciones de las enfermeras del centro quirúrgico y satisfacción laboral en un Hospital público de Lima, 2020”; cuyo objetivo determinar la correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral en personal de enfermería del área de centro quirúrgico de un hospital público de Lima, 2020. Los resultados develaron que en un (60,0%) tanto en la variable relaciones personales como en satisfacción laboral se tiene un nivel regular. Razón por la cual los investigadores concluyeron que: existe un vínculo muy fuerte entre las conexiones interpersonales que tienen las enfermeras del Hospital Público de Lima entre sí y sus niveles generales de satisfacción laboral.

Revolledo (2018), en su investigación titulada “Interacciones interpersonales de las enfermeras del servicio de urgencias y satisfacción laboral, Hospital María Auxiliadora, 2018”. Los resultados de la investigación develaron que: en cuanto a las conexiones personales en un (52,2%) del total de encuestados, es deficiente, al mismo tiempo se evidencia que sus dimensiones, existe en un (61,6%) una inadecuada comunicación, en (50%) actitud frente al trabajo inadecuado, en (57%) trato de baja calidad, por otro lado, con respecto a la variable satisfacción el nivel fue medio en un porcentaje de (74%). Los resultados de la investigación sobre las enfermeras del Hospital María Auxiliadora mostraron un fuerte vínculo entre las características de las relaciones interpersonales y su nivel de satisfacción con el empleo. Finalmente, el investigador sugiere a los responsables de todas las áreas coordinar con sus equipos el participar en seminarios de mentoría en

relaciones personales con el fin de mantener altos estándares en su calidad de servicio, así como de trabajo en equipo.

Con respecto a la Enfermería y las relaciones interpersonales, se construyen normas para controlar las actitudes, acciones de los sujetos en el centro de labores, a estos parámetros se les conoce como “Códigos de Ética”. El código de ética debe entenderse como normas de conductas obligatorias para mantener correctas relaciones en el entorno laboral y no como medidas coactivas para regular la conducta. En el Colegio de Enfermeros del Perú se cuenta con un documento normativo como es el Código de Ética el cual contiene artículos importantes relacionado con las relaciones interpersonales (2006-2008).

En el Artículo 3° Indica que todo personal de enfermería, sin excepción, demuestra su nivel de relación interpersonal manteniendo la transparencia y verdad en el desempeño de sus funciones. Se considera como falta de ética las opiniones destructivas en contra de los compañeros de trabajo, así como el ser participe activo de estas prácticas que solo generan conflictos presentado una mala imagen del equipo de trabajo y la institución.

En el Artículo 4° menciona que el apoyo entre colegas y equipos de trabajo es mutuo, ante cualquier eventualidad personal que no permita el cumplimiento adecuado de sus funciones. En el Artículo 5°, refiere a que el personal profesional de enfermería debe estar siempre dispuesto a recibir sugerencia y críticas que beneficien su labor. Y en el Artículo 7^a hace referencia al papel predominante que cumple las relaciones interpersonales en la formación integral de cada sujeto permitiendo una mejor adaptabilidad al entorno laboral. Por otro lado, el no contar con esta habilidad desarrollada limita la adaptabilidad al entorno, al cambio, al mantener correctas relaciones laborales y a su vez a la calidad de vida.

Con base en todo lo referido anteriormente, se definió que la teoría o modelo que brinda soporte teórico a la presente investigación es la Teoría de las necesidades del autor McClelland David, ya que gestionar un grupo de personas (profesionales de la salud) con

diferentes personalidades, necesidades, enfoques, puntos de vista, etc. Sin embargo, si se está a cargo de la gestión o la dirección de un grupo de personas, es crucial comprender qué impulsa a los miembros de su equipo, cómo reaccionan ante los desafíos y qué tareas realizan con mayor éxito (Lapeña, et.al. 2015; Jooste & Hamani, 2017)

La teoría desarrollada por David McClelland ofrece un método para determinar los componentes que contribuyen a la motivación de los empleados. Esto puede ayudar a retroalimentar de manera efectiva al personal, asignarles tareas adecuadas y mantenerlos motivados y productivos. Así mismo, es importante recordar que, aparte de nuestro sexo, cultura o edad, todos tenemos tres motores de motivación diferentes, y uno de ellos será nuestro motor de motivación principal. Según la teoría de David McClelland, el factor más importante para determinar nuestro nivel de motivación está fuertemente influenciado tanto por nuestra historia como por nuestra forma de vida. Especialmente las personas con un impulso de poder institucional, tienen un impulsor motivador dominante, pues estas prefieren mantener un orden en el trabajo desempeñado por un equipo y poder cumplir con los objetivos de la institución. Aquellos con una necesidad de poder institucional suelen ser más deseables como miembros del equipo (Jooste & Hamani, 2017; Balbuena, 2020).

En ese sentido, la teoría de las necesidades de motivación de David McClelland, facilitará el presente estudio, pues las organizaciones (especialmente las sanitarias) lo usan principalmente para administrar los equipos corporativos al identificar las necesidades de cada miembro del equipo. Incluso, en algunos casos, el equipo de recursos humanos emplea la teoría de la motivación de McClelland para encontrar un ajuste perfecto para varias descripciones de puestos (Lapeña, et.al. 2015; Jooste & Hamani, 2017; Balbuena, 2020).

Compromiso laboral: Según Schaufeli et al, El concepto de "compromiso laboral" se refiere a un óptimo estado de equilibrio mental, gratificante y relacionado con la labor que se realizar y esta se diferencia por la vitalidad, la devoción y la inmersión en la propia

tarea (Jooste & Hamani, 2017). Las personas que están comprometidas con su labor tienen una mayor predisposición a demostrar mayor esfuerzo a su vez se muestran más entusiasmadas y completamente inmersas en sus actividades laborales. La mayoría de los estudios han adoptado un enfoque interpersonal, lo que demuestra que existen diferencias de nivel medio en el compromiso laboral entre individuos en función de las condiciones laborales, las características personales y las estrategias de comportamiento (citado por Bakker & Albrecht, 2018).

Cohesión y solidaridad: Las relaciones son importantes para la salud física y el bienestar psicosocial. Las relaciones se conceptualizan a través de términos como cohesión, capital y apoyo social. La cohesión se refiere a la fuerza de las relaciones y el sentido de solidaridad entre diferentes miembros de un grupo de personas que comparten un espacio tiempo específico (Office of Disease Prevention and Health Promotion, 2018).

La cohesión social y las acciones de solidaridad han surgido anteriormente como consecuencia de diversas crisis de salud a lo largo del tiempo. Las personas se han organizado en pequeños grupos de autoayuda y voluntariado con el fin de socorrer a personas afectadas por la crisis sanitaria (Lalot, et.al. 2021).

Apoyo jerárquico: Según Perez & Villarea (2016), se define como un conjunto de elementos que comprende las siguientes características: ayuda a sus compañeros de trabajo, apoyo por parte de sus colegas, personal jerárquico que ofrezca ayuda material para el correcto desarrollo del trabajo, buena la relación entre personal jerárquico y enfermeras, motivación del personal jerárquico al resto de los profesionales de salud, comunicación del personal jerárquico sobre su experiencia profesional a su equipo de trabajo y, óptimas las relaciones interpersonales de los enfermeros.

La jerarquía en los equipos de salud, según Jooste & Hamani (2017), comprende un conjunto de niveles integrados dentro de los cuales los miembros están clasificados tanto por sus disciplinas como por sus niveles de autoridad. Los intentos de formar grupos de

trabajo pueden verse obstaculizados por problemas en la cognición y la cooperación del equipo, la falta de conductas que fomenten el trabajo en equipo y la mala coordinación.

2. Justificación de la investigación

La aportación teórica de la presente investigación científica se justificó porque contribuyó con nuevos conocimientos al ya existente, en relación con: la satisfacción laboral, aportando con nuevos saberes en torno a las condiciones organizacionales y condiciones de trabajo, así como saberes inéditos resultantes del seguimiento en lo concerniente a oportunidades laborales, capacitación y acceso a tecnología; y en relación interpersonal del profesional de enfermería en torno a indicadores como la flexibilidad, la asertividad y las relaciones de jerarquías; todos estos saberes permitirán comprender como esencia y como proceso la problemática planteada y permitirán la intervención oportuna para el diseño de estrategias que ayuden en la disminución de la insatisfacción de los enfermeros. Un personal de enfermería satisfecho aumenta su productividad hasta en un 40%, convirtiéndolo así en una pieza fundamental para las organizaciones de salud en este contexto de emergencia sanitaria (Jooste & Hamani, 2017).

La aportación práctica del presente estudio científico se justificó porque brindó información clave para el diseño de estrategias disruptivas y acciones destinadas a mejorar la salud mental y el crecimiento profesional del personal de enfermería garantizando una buena interacción interpersonal entre ellos. Finalmente, la intervención activa y eficazmente liderada para mejorar las relaciones interpersonales, lo cual beneficiaría al personal de enfermería procurando su desenvolvimiento como un profesional de primer nivel que se desarrolla dentro de equipos interdisciplinarios y, como un trabajador de la salud entregado al deber en beneficio de toda la sociedad.

La aportación metodológica del presente estudio científico se justificó porque brindó información referente a instrumentos con el fin de aportar a nuevos estudios que tome variables similares, ya que, al determinar la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, se estaría determinando y estudiando nuevas relaciones

entre las dimensiones planteadas en el presente estudio, las cuales no han sido correlacionadas anteriormente por otros autores en otras investigaciones.

El presente estudio científico se justifica por su relevancia social, porque buscó: servir de guía para muchas instituciones sanitarias a nivel nacional, a fin de que estas puedan reevaluar y rediseñar sus estrategias de gestión del potencial humano, con la finalidad de garantizar un buen nivel organizacional que permita una óptima e integral atención del personal sanitario, también permitió identificar los elementos más representativos de las variables de estudio en el entorno identificado y, que las autoridades correspondientes actúen sobre la base de ello, a fin de mejorar las relaciones interpersonales y elevar la satisfacción laboral en sus empleados, de igual manera permitió identificar el papel que juegan las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en cierto tipo de ambientes de trabajo y, por último permitió mejorar la toma de decisiones, evaluando un conjunto de variables previamente identificadas que puedan afectar de manera directa o indirecta la atención del paciente.

El presente estudio científico se justifica a nivel profesional, porque la información que brindó, contribuiría a enriquecer la disciplina, pues serviría como base para muchos profesionales de enfermería, los cuales podrían identificar, evaluar y finalmente desarrollar sus habilidades sociales, siendo capaces de establecer relaciones interpersonales productivas y únicas con sus pares, y sus pacientes. Bajo este contexto (pandémico), el personal de salud, especialmente el de enfermería, requiere que desarrolle su satisfacción laboral y sus habilidades de expresar, comprender y escuchar al paciente y, a sus colegas de trabajo.

3. Problema

¿Existe una relación significativa entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Pérez y Villareal (2016), definieron la variable dependiente (D) “la satisfacción en el trabajo” como un grupo de emociones favorables o desfavorables que experimentan los trabajadores en su entorno de labor; es una actitud afectiva, una sensación de bienestar o no bienestar de una determinada actividad. Asimismo, las dimensiones consideradas para este estudio serían:

Las relaciones sociales, se definen como la interacción de un conjunto de indicadores especiales, esencialmente se consideran: la factibilidad, la importancia, la confianza, etc., que deben interactuar sincronizadamente para garantizar un ambiente laboral estable (Muñoz, 2017).

El desarrollo personal, se definió como “(...) un proceso personal en la que el sujeto concentra su búsqueda en elementos particulares para ponerlo en práctica en distintos ámbitos de su vida y que tendrán una influencia productiva en su equilibrio emocional, salud, habilidades blandas y todas sus capacidades en general” (Peiró, 2021, párr. 1), el cual tiene como principal indicador a las Oportunidades de desarrollo.

Las Condiciones físicas y materiales, considerado como “aspecto físicos en el terreno laboral que podrían influir negativamente en la salud del personal y que por otro lado puede resultar perjudicial para el medio ambiente” (Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 2021, p. 1); su indicador principal sería las distribución física que deben concebirse como la forma en la que los ambientes de trabajo se encuentran distribuidos de la mejor manera, a fin de que estos tengan un impacto productivo en el trabajador (especialistas de Edenred, s.f.).

Los Beneficios laborales y remunerativo, que se definió como la compensación ofrecida al trabajador, distinta a su sueldo convenido, esta puede darse por compensación monetaria o no, también es denominado beneficio social, el cual tiene como indicador principal a los aspectos relacionados con el salario o sueldo (Delgado, 2021).

El Desempeño de tareas, que se definió como el conjunto de actividades que desempeña un trabajador, en una determinada área. Este puede estudiarse bajo los siguientes conceptos: Sobrecarga laboral, Condiciones Confortables (Revolledo, 2018).

la Relación con la autoridad, que se definió como el conjunto de actitudes que el empleado tiene con el empleador. Estas actitudes pueden contemplar lo siguiente: Cumplimiento, Condiciones, Apoyo y Reconocimiento (Revolledo, 2018).

La variable independiente “Relaciones interpersonales” se definió como el conjunto de encuentros que un individuo tiene con sus compañeros de trabajo o superiores; en este contexto, se refiere a las conexiones positivas o negativas entre el personal de enfermería, sin tener en cuenta la jerarquía, la función o la autoridad (Delgado, 2021). Estas conexiones se basan en la comunicación, las actitudes y el trato, todo ello referido por las enfermeras en una encuesta y clasificado como interacciones interpersonales favorables, moderadamente favorables o desfavorables. Asimismo, las dimensiones consideradas para este estudio serían:

El compromiso laboral, el cual haría referencia a una realidad que engloba las otras premisas de disfrute, implicación, motivación, sentido de pertenencia y vinculación (Especialistas de Marketing Ubits, 2019).

La Cohesión o Solidaridad definida como el compromiso inquebrantable o apoyo a las causas o intereses de otros, especialmente en condiciones peligrosas o difíciles (Delgado, 2021).

El apoyo jerárquico que se manifiesta como un conjunto de relaciones jerárquicas sanas y productivas entre entidades empresariales. Una jerarquía es un conjunto de interacciones jerárquicas entre diferentes tipos de unidades empresariales (Walia, 2020).

5. Hipótesis

H_a: Las Relaciones interpersonales tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

H₀: Las Relaciones interpersonales no tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

6. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

Objetivos Específicos

1. Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones Condiciones físicas y materiales y, Beneficios laborales y remunerativo del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.
2. Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones Relaciones sociales y, Desarrollo Personal del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.
3. Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada con un enfoque esencialmente cuantitativo, de alcance correlacional, con corte transversal, puesto que, se trabajó esencialmente con procedimientos cuantitativos, determinándose el nivel de correlación de las variables planteadas, analizando los datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestral específica. Y finalmente, la presente investigación tuvo un diseño no experimental, ya que su finalidad no fue manipular la muestra ni las variables de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

2. Población – Muestra

La población, para la presente investigación, estuvo conformada por 103 enfermeros que se encuentran laborando en el Hospital de Ventanilla. La muestra, para la presente investigación, estuvo conformada 64 profesionales enfermeros, debido a que, el resto de profesionales se encontraban de vacaciones, con licencia o descanso médico y otros tenían menos de un año laborando y no cumplían con los criterios de inclusión.

Criterios inclusión:

Personal profesional de enfermería que labore en la institución con una antigüedad mayor a un año.

Personal profesional de enfermería que desee participar voluntariamente en la investigación.

Personal profesional de enfermería que firmen el consentimiento Informado

Criterios de exclusión:

Personal profesional de la salud que labore en la institución con una antigüedad menor a un año.

Personal que está de vacaciones y/o con licencia o descanso médico.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se empleó fue la encuesta. La técnica se seleccionó teniendo en cuenta los siguientes criterios: qué se investiga, el por qué, para qué y el cómo se investiga.

Los instrumentos fueron 02 cuestionarios ya validados y confiables diseñados por los siguientes autores:

Perez & Villareal (2016), diseño el instrumento que mide las relaciones interpersonales entre las enfermeras que laboran en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique- Comas. El instrumento fue validado por profesionales de la salud, a través de un Juicio de Expertos. Y, asimismo, el instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach, en la que obtuvo 0,833, es decir obtuvo una confiabilidad alta.

Revolledo (2018), diseño el instrumento que mide la satisfacción laboral los enfermeros del servicio de emergencia, que laboran en el Hospital María Auxiliadora, 2018. El instrumento fue validado por profesionales de la salud, a través de un Juicio de Expertos. Y, asimismo, el instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach, en la que obtuvo 0.861, es decir obtuvo una confiabilidad alta.

La primera parte: Datos generales, conformado de cuatro preguntas libres.

La segunda parte: La variable dependiente Satisfacción laboral, tienen 36 preguntas con la siguiente valoración.

La tercera parte: La variable independiente Relaciones interpersonales, tienen 30 preguntas con la siguiente valoración.

4. Procesamiento y análisis de la información

Procedimientos

Se envió una solicitud de permiso y autorización por escrito al director del Hospital de Ventanilla, y se recogieron los datos cuando se estaban programando los turnos con la ayuda de un colaborador durante la preparación del cuestionario, después de haber realizado la formación previa a su uso. Se utilizaron 30 minutos para la aplicación de los instrumentos, previa firma del consentimiento informado. Todas las encuestas siguieron las medidas de bioseguridad y los protocolos como el distanciamiento de más de 1 metro con los participantes, debido a la pandemia por covid-19.

Análisis de información

Los resultados cuantitativos fueron analizados en función al esquema de cinco etapas recomendado por Figueroa (2016):

El análisis estadístico se mejoró eliminando las discrepancias en los datos.

Se descartó cualquier dato que estuviera numéricamente fuera de lugar con el resto del conjunto.

Se utilizaron análisis estadísticos, descriptivos e inferenciales para reflejar los datos reales y extrapolar las características de la población a partir de una pequeña muestra.

El análisis de los datos se realizó mediante el software de cálculo estadístico SPSS v.25, que creó tablas, gráficos estadísticos y tabuló la información obtenida, con cruce de frecuencias y estadísticas en función de las variables planteadas.

Finalmente, para interpretar correctamente los datos, se utilizó las siguientes herramientas estadísticas: Un programa de análisis descriptivo e inferencial, que compara una variable con otra variable en torno a criterios pre establecidos y determina el nivel de asociación entre ellas. Procedimiento de análisis general: Evaluación mediante gráficos estadísticos y gráfico de barras (Figueroa, 2016).

RESULTADOS

Análisis descriptivos

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la VD: Satisfacción laboral y sus dimensiones 1 y 2

Nivel	Variable D		Dimensión 1 VD		Dimensión 2 VD	
	f	%	f	%	f	%
Baja			1	1.6	1	1.6
Alta	64	100	63	98.4	63	98.4
Total	64	100	64	100.0	64	100.0

Nota. Elaboración propia

De la encuesta realizada a 64 casos de estudios: enfermeros que se encuentran laborando en el Hospital de Ventanilla, en la tabla 1 se puede observar que la variable VD: Satisfacción laboral y sus dimensiones son percibidas, por un 100% de los encuestados, como "Alta". La D1VD (Condiciones físicas y materiales) es percibida, por un 88.4% de los encuestados, con "Alta"; mientras que, el 1.6% la percibe como "Baja". La D2VD (Beneficios laborales y remunerativo) es percibida, por un 98.4% de los encuestados, como "Alta"; mientras que, un 1.6% la percibe como "Baja".

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la VD: Satisfacción laboral y sus dimensiones 3, 4, 5 y 6

Nivel	Dimensión 3 VD		Dimensión 4 VD		Dimensión 5 VD		Dimensión 6 VD	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja								
Alta	64	100.0	64	100	64	100	64	100
Total	64	100.0	64	100	64	100	64	100

Nota. Elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 2 siguiente se puede observar que para las dimensiones D3 (Relaciones sociales), D4 (Desarrollo Personal), D5 (Desempeño de tareas) y D6 (Relación con la autoridad) de la VD son percibidas, por un 100% de los encuestados, como "Alta".

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la VI: Relaciones interpersonales y sus dimensiones*

Nivel	Variable I		Dimensión 1 VI		Dimensión 2 VI		Dimensión 3 VI	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	13	20.3	5	7.8	32	50.0	14	21.9
Muy adecuado	51	79.7	59	92.2	32	50.0	50	78.1
Total	64	100.0	64	100.0	64	100.0	64	100.0

Nota. Elaboración propia.

De la encuesta realizada a 64 casos de estudios: enfermeros que se encuentran laborando en el Hospital de Ventanilla, en la tabla 3 se puede observar que la variable VI: Relaciones interpersonales y sus dimensiones son percibidas, por un 79.9% de los encuestados, como "Muy adecuado", mientras que un 20.3% lo percibe como "Inadecuado". La D1VI (Compromiso laboral) es percibida, por un 92.2% de los encuestados, con "Muy adecuado"; mientras que, el 7.8% la percibe como "Inadecuado". La D2VI (Cohesión o Solidaridad) es percibida, por un 50% de los encuestados, con "Muy adecuado"; mientras que, el 50% la percibe como "Inadecuado". Finalmente, la D3VI (Apoyo jerárquico) es percibida, por un 78.1% de los encuestados, con "Muy adecuado"; mientras que, el 21.9% la percibe como "Inadecuado".

Análisis inferencial

Se realizó un análisis de tipo inferencial con el objetivo de la contrastación de hipótesis. Al ser ambas variables presentan una distribución normal (Sig. (p-valor) > 0.05 → distribución normal) se realizó la prueba de correlación de Pearson, es decir, una prueba estadística paramétrica, ya que este tipo de pruebas tienen su fundamento en las leyes de distribución normal para analizar los elementos de una muestra.

Tabla 4*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		VD: Satisfacción laboral	VI: Relaciones interpersonales
N		64	64
Parámetros normales ^{a,b}	Media	139.77	74.45
	Desviación	15.829	6.738
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.097	0.070
	Positivo	0.054	0.058
	Negativo	-0.097	-0.070
Estadístico de prueba		0.097	0.070
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

Nota. a. La distribución de prueba es normal. b. Se calcula a partir de datos. c. Corrección de significación de Lilliefors. d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Los criterios de Aceptabilidad usados para los resultados ligados a las hipótesis fueron: Si p (Sig Bilateral) $< 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna o del investigador $H(a)$; y, si p (Sig Bilateral) $> 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis Nula $H(0)$. Como las variables tienen distribución no paramétrica se usará la prueba de correlación de Pearson para determinar el grado de asociación de la variable D “Satisfacción laboral” y la variable I “Relaciones interpersonales”.

Tabla 5*Interpretación del coeficiente r en la correlación de Pearson*

Valor	Criterio
$r \equiv 1$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,8 \leq r < 1$	Correlación muy alta
$0,6 \leq r < 0,8$	Correlación alta
$0,4 \leq r < 0,6$	Correlación moderada
$0,2 \leq r < 0,4$	Correlación muy baja
$r \equiv 0$	Correlación nula
$r \equiv -1$	Correlación grande, perfecta y negativa

Nota. En valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. (Sánchez Albarrán & Escamilla Gallardo, 2015).

$H(a)$: Las Relaciones interpersonales tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

H(0): Las Relaciones interpersonales no tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.

Tabla 6
Contrastación de Hipótesis

VD: Satisfacción laboral		
VI: Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,571**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	64

Nota. Elaboración propia.

La correlación entre las variables, Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral, es de intensidad Moderada”.

Tabla 7
Correlación de Pearson de las dimensiones Condiciones físicas y materiales y Beneficios laborales y remunerativo y, la variable Relaciones interpersonales.

		VI: Relaciones interpersonales	
OE1	D1VD: Condiciones físicas y materiales	ρ (rho)	,394**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64
	D2VD: Beneficios laborales y remunerativo	ρ (rho)	,554**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	64

Nota. OE1: objetivo específico 1.

La correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones Condiciones físicas y materiales y, Beneficios laborales y remunerativo, es de intensidad “Muy baja” y “Moderada”, respectivamente.

Tabla 8

Correlación de Pearson de las dimensiones Relaciones sociales y Desarrollo Personal y, la variable Relaciones interpersonales.

			VI: Relaciones interpersonales
OE2	D3VD:	Correlación de Pearson	,473 ^{***}
	Relaciones	Sig. (bilateral)	0.000
	sociales	N	64
	D4VD:	Correlación de Pearson	,373 ^{***}
	Desarrollo	Sig. (bilateral)	0.002
	Personal	N	64

Nota. OE2: objetivo específico 2.

La correlación entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones Relaciones sociales y, Desarrollo Personal, es de intensidad “Moderada” y “Muy baja”, respectivamente.

Tabla 9

Correlación de Pearson de las dimensiones desempeño de tareas y relación con la autoridad y, la variable Relaciones interpersonales.

			VI: Relaciones interpersonales
OE3	D5VD:	Correlación de Pearson	,391 ^{***}
	Desempeño	Sig. (bilateral)	0.001
	de tareas	N	64
	D6VD:	Correlación de Pearson	,519 ^{***}
	Relación con	Sig. (bilateral)	0.000
	la autoridad	N	64

Nota. OE3: objetivo específico 3.

La correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad, es de intensidad “Muy baja” y “Moderada”, respectivamente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Los resultados, en torno al objetivo general develaron que, como el p valor en la prueba de correlación de la tabla 6 fue menor a 0.05, la variable Relaciones interpersonales es dependiente de la variable Satisfacción laboral. Asimismo, la percepción que la muestra tuvo sobre la relación de las variables fue que, cuando el 100% de los casos de estudios indicó que las Relaciones interpersonales tuvo un nivel “Alto”; de ese total, el 79.97% afirmó que la Satisfacción laboral fue “Muy adecuada”. En relación a la hipótesis planteada H(a) se tiene el estudio de los siguientes autores, con los que compartimos sus puntos de vista. Los resultados de Pérez y Villareal (2016), permitieron observar que las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral, puesto que sus resultados de correlación develan que el p-valor fue menor a 0.05, es decir 0.000. Esto quiere decir que, un adecuado manejo de los elementos clave de las relaciones interpersonales, permitirá que el profesional de enfermería, tenga una mayor satisfacción laboral. Puesto que, evaluar las relaciones interpersonales permiten determinar qué tan satisfecho está realmente un trabajador en su centro laboral. Los resultados de Muñoz (2017), permitieron observar que, un adecuado control y formación de las relaciones interpersonales contribuye al mejoramiento de la satisfacción laboral. En ese sentido, para que el trabajador se sienta satisfecho, más del 50% de trabajadores debe percibir buenas relaciones interpersonales. Esto quiere decir que, siempre y cuando se tenga un adecuado compromiso laboral, cohesión o solidaridad y apoyo jerárquico, el profesional de enfermería, tendrá mejores condiciones laborales y su satisfacción mejorará.

Los resultados, en torno al objetivo específico 1 develaron que, como el p valor en la prueba de correlación de la tabla 7 fue menor a 0.05, la variable relaciones interpersonales es dependiente de la variable Satisfacción laboral y tiene relación con sus dimensiones Condiciones físicas y materiales y, Beneficios laborales y remunerativo. El nivel de la correlación, entre la dimensión 1 de la VD (Condiciones físicas y materiales) y la VI, es estadísticamente menor, es decir, de intensidad “Muy baja”; y, que el nivel de la correlación, entre la dimensión 2 de la VD (Beneficios laborales y remunerativo) y la

VI, es estadísticamente de intensidad “Moderada”. En esta investigación se determinó que, la relación entre la VI y la VD, en sus dimensiones: D1 “Condiciones físicas y materiales” y, D2 “Beneficios laborales y remunerativo” es directa y estadísticamente de intensidad “Muy baja” y “Moderada” respectivamente. En relación al objetivo específico 1 del presente estudio, se tienen los resultados del estudio del siguiente autor, con el que se comparte su punto de vista. Los resultados de Villachica (2018), permitieron observar que las relaciones interpersonales tienen una relación directa con las condiciones físicas y materiales y, beneficios laborales y remunerativo, es decir una influye en las otras. Aproximadamente el 61,2% de trabajadores deben percibir Condiciones físicas y materiales favorables. Y el 71,0% de trabajadores deben percibir beneficios laborales y remunerativo favorables. Asimismo, sus resultados de correlación develan que el p-valor fue menor a 0.05, es decir 0.000. Como se observó en los resultados, siempre que se evidenció niveles altos de relaciones interpersonales, también se evidenciaron niveles muy adecuados de condiciones físicas y materiales y, beneficios laborales y remunerativo. Esto quiere decir, que el adecuado manejo y control del compromiso laboral, cohesión o solidaridad y apoyo jerárquico permite al profesional de enfermería acceder a mejores condiciones y beneficios laborales, como un mejor sueldo, horario, apoyo institucional, logrando finalmente el bienestar del trabajador.

Los resultados, en torno con el objetivo específico 2 develaron que, como el p valor la prueba de correlación de la tabla 8 fue menor a 0.05, la variable relaciones interpersonales es dependiente de la variable Satisfacción laboral y tiene relación con sus dimensiones Relaciones sociales y, Desarrollo Personal. Como el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,473 para la dimensión 3 (Relaciones sociales) y 0,373 para la dimensión 4 (Desarrollo Personal), estos valores son “positivos” y se encuentran ubicados en el intervalo $0,4 \leq r < 0,6$ y $0,2 \leq r < 0,4$, respectivamente, lo que develó que el nivel de la correlación, entre la dimensión 3 de la VD (Relaciones sociales) y la VI, es estadísticamente de intensidad “Moderada”; y, que el nivel de la correlación, entre la dimensión 4 de la VD (Desarrollo Personal), y la VI, es estadísticamente de intensidad

“Muy baja”. En esta investigación se determinó que, la relación entre la VI y la VD, en sus dimensiones: D3 “Relaciones sociales” y, D4 “Desarrollo Personal” es directa y estadísticamente de intensidad “Moderada” y “Muy baja” respectivamente. En relación al objetivo específico 2 del presente estudio, se tienen los resultados del estudio del siguiente autor, con el que se comparte su punto de vista. Los resultados de García (2021), permitieron observar que las relaciones interpersonales tienen una relación directa con las relaciones sociales y, desarrollo personal, es decir una influye en las otras. El 94% de los enfermeros titulados están satisfechos en sus centros de trabajo, mientras que el 6% señaló estar insatisfecho. Asimismo, sus resultados de correlación develan que el p-valor fue menor a 0.05, es decir 0.000. Como se observó en los resultados, siempre que se evidenció niveles altos de Relaciones interpersonales, también se evidenciaron niveles muy adecuados de relaciones sociales y, desarrollo personal. Esto quiere decir, que el adecuado manejo y control del compromiso laboral, cohesión o solidaridad y apoyo jerárquico permite al profesional de enfermería desenvolverse en un ambiente laboral más saludable, en el que se trabaja de manera organizada y colaborativa, la cual, permite al empleado acceder a nuevas oportunidades de desarrollo.

Los resultados, en torno con el objetivo específico 3 develaron que, como el p valor en la prueba de correlación de la tabla 9 fue menor a 0.05, la variable relaciones interpersonales es dependiente de la variable Satisfacción laboral y tiene relación con sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad. Como el coeficiente de correlación de Pearson fue 0,391 para la dimensión 5 (desempeño de tareas) y 0,519 para la dimensión 6 (relación con la autoridad), estos valores son “positivos” y se encuentran ubicados en el intervalo $0,2 \leq r < 0,4$ y $0,4 \leq r < 0,6$, respectivamente, lo que develó que el nivel de la correlación, entre la dimensión 5 de la VD (desempeño de tareas) y variable VI, es estadísticamente de intensidad “Muy baja”; y, que el nivel de la correlación, entre la dimensión 6 de la VD (relación con la autoridad) y la VI, es estadísticamente de intensidad “Moderada”. En esta investigación se determinó que, la relación entre la VI y la VD, en sus dimensiones: D5 “Desempeño de tareas” y, D6 “Relación con la autoridad”

es directa y estadísticamente de intensidad “Muy baja” y “Moderada” respectivamente. En relación al objetivo específico 3 del presente estudio, se tienen los resultados del estudio del siguiente autor, con el que se comparte su punto de vista. Los resultados de Pérez y Villareal (2016), permitieron observar que las relaciones interpersonales tienen una relación directa con el desempeño de tareas y, relación con la autoridad, es decir una influye en las otras. Aproximadamente más del 55% de trabajadores deben realizar el desempeño de tareas de manera óptima. Y más del 54% de trabajadores deben percibir una relación con la autoridad favorable. Asimismo, sus resultados de correlación develan que el p-valor fue menor a 0.05, es decir 0.000. Como se observó en los resultados, siempre que se evidenció niveles altos de relaciones interpersonales, también se evidenciaron niveles muy adecuados de desempeño de tareas y, relación con la autoridad. Esto quiere decir, que el adecuado manejo y control del compromiso laboral, cohesión o solidaridad y apoyo jerárquico permite al profesional de enfermería, manejar adecuadamente la sobrecarga laboral, elevar su nivel de motivación y compromiso y, mejorar el cumplimiento de sus actividades; en el que probablemente también se evidencie un mayor apoyo y reconocimiento por parte de sus superiores.

CONCLUSIONES

1. En correspondencia con la Hipótesis y el Objetivo Generales, los resultados develaron que el p valor menor a 0.05 y por tanto se acepta que existe correlación entre la variable “relaciones interpersonales” y la variable “satisfacción laboral” del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Asimismo, el rho o coeficiente de correlación de Pearson tuvo un resultado “positivo” ubicado en el intervalo de $0.4 < Rho < 0.6$ concluyéndose que, tienen una correlación moderada para este contexto en específico, cumpliéndose con la hipótesis y con el objetivo general de investigación y brindando respuesta a la pregunta central de investigación.
2. En correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos 1, los resultados develaron que el p valor menor a 0.05 y por tanto se acepta que existe correlación significativa entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones condiciones físicas y materiales y, beneficios laborales y remunerativo del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Asimismo, los rho o coeficientes de correlación de Pearson tuvieron un resultado “positivo” ubicados en los intervalos de $0.2 < Rho < 0.4$ y $0.4 < Rho < 0.6$ respectivamente, concluyéndose que la correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones Condiciones físicas y materiales y, Beneficios laborales y remunerativo, es de intensidad “Muy baja” y “Moderada”, cumpliéndose con la hipótesis y con el objetivo específico 1 de investigación y brindando respuesta a la pregunta específica 1 de investigación.
3. En correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos2, los resultados develaron que el p valor menor a 0.05 y por tanto se acepta que existe correlación significativa entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones relaciones sociales y, desarrollo personal del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Asimismo, los rho o coeficientes de correlación

de Pearson tuvieron un resultado “positivo” ubicados en los intervalos de $0.4 < Rho < 06$ y $0.2 < Rho < 04$ respectivamente, concluyéndose que la correlación entre las relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones Relaciones sociales y, Desarrollo Personal, es de intensidad “Moderada” y “Muy baja”, cumpliéndose con la hipótesis y con el objetivo específico 2 de investigación y brindando respuesta a la pregunta específica 2 de investigación.

4. En correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos 3, los resultados develaron que el p valor menor a 0.05 y por tanto se acepta que existe correlación significativa entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Asimismo, los rho o coeficientes de correlación de Pearson tuvieron un resultado “positivo” ubicados en los intervalos de $0.2 < Rho < 04$ y $0.4 < Rho < 06$ respectivamente, concluyéndose que la correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, en sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad, es de intensidad “Muy baja” y “Moderada”, cumpliéndose con la hipótesis y con el objetivo específico 3 de investigación y brindando respuesta a la pregunta específica 3 de investigación.

RECOMENDACIONES

Primero, en correspondencia con la Hipótesis y el Objetivo Generales se recomienda a la gerencia del Hospital de Ventanilla la mejora de las conexiones interpersonales de los trabajadores sanitarios y, por extensión, de su felicidad laboral mediante la aplicación de programas educativos que enfatizen un enfoque integral del cuidado de la salud y programas de enfermería, tecnología de imágenes y administración de atención médica que integren habilidades de relaciones interpersonales.

Segundo, en correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos 1, se recomienda a la dirección del Hospital de Ventanilla implementar una infraestructura técnico-científica de primer nivel, mantener un control exhaustivo y minucioso del trabajo, de las horas extras y del número de horas trabajadas, y estudiar la evaluación de los despidos y de la inseguridad económica para mejorar las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales, la remuneración y, en consecuencia, la satisfacción laboral de los profesionales de la salud.

Tercero, en correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos 2, se recomienda a la gerencia del Hospital de Ventanilla implementar un Plan de Desarrollo Profesional personalizado para las enfermeras; implementar un sistema eficaz de medición de procesos para identificar las áreas de mejora; y evaluar los recursos para apoyar sus iniciativas y objetivos (incluyendo el apoyo a la salud mental, especialmente en momentos de gran estrés como la pandemia de COVID-19); todo ello con el objetivo de mejorar las relaciones sociales y el desarrollo personal de los profesionales sanitarios y, en consecuencia, su satisfacción laboral.

Cuarto, en correspondencia con Hipótesis y el Objetivo Específicos 4, Se recomienda a la dirección del Hospital de Ventanilla que la adquisición de plataformas de colaboración clínica puede mejorar la eficiencia de las enfermeras e implementar estrategias para mejorar el desempeño de las tareas y la relación con la autoridad de los

profesionales sanitarios y, como consecuencia, la satisfacción laboral de las enfermeras y enfermeros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal administrativo. *Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 25-40.
- Amezcuca, H. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en LEKKI*. Mexico: Universidad Veracruzana México.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional. en la busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Peru.
- Arcos, C., & Ramírez, R. (2011). *Planificación, Desarrollo y Proyectos de Inversión Pública*. Quito: Editorial IAEN. Obtenido de <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2016/06/Planificacio%CC%81n-institucional.pdf>
- Bakker, A., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, 23(1). Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CDI-11-2017-0207/full/html>
- Balbuena, F. (29 de 06 de 2020). *Teoría de McClelland*. Obtenido de Clúster Mexicano de Comercio A.C. web site: <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20McClelland%20se,de%20tus%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo>.
- Bilbao I, M. C. (2002). Diez aportaciones del empleo de la metodología cualitativa en una auditoría de comunicación interna en Atención Primaria. *Rev. Esp. Salud Pública*, 483-492.
- Bolaños, J. (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>

- Broncano, R., & Muñoz, B. (2017). *Clima Laboral de los colaboradores del fundo Miguel Teo León Inurritegui -Irrigación Santa Rosa – Sayán, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/136/TFCS_BRONCA_NO.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico: Trillas.
- Canales, G. (2018). *Influencia de las Relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal del centro de Atención primaria III Alto Selva Alegre-Essalud, Arequipa, 2018*. Universidad Católica de Santa María. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8396>
- Castillo, E. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51527>
- Chiang M, S. C. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital 2006. *Revista teoría*, 61-71.
- Colegio de Enfermeros del Perú. (2006-2008). *Código de Ética y Deontología*. Lima: Consejo Nacional del Colegio de Enfermeros del Perú. Obtenido de https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf
- Davis, K. y. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill. Editores S.A. .
- Delgado, I. (20 de 01 de 2021). *Comunicación*. Obtenido de Web site: <https://www.significados.com/comunicacion/>

Diccionario de Significados Virtual. (24 de 08 de 2018). *Significado de Capacidad* .

Obtenido de Web site Significados.com:

<https://www.significados.com/capacidad/>

Diccionario Virtual de Significados. (24 de 05 de 2021). *Significado de Competencias*.

Obtenido de Web site - Significados.com:

<https://www.significados.com/competencias/>

Erazo, Y., & Herrera, M. (2014). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de enfermera en la provincia de Carchi en el periodo de marzo-agosto*. Túlcan: Universidad Polirecnica Estatal del Carchi. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/293/1/49%20NIVEL%20DE%20MOTIVACI%3%93N%20Y%20SU%20RELACI%3%93N%20CON%20LA%20SATISFACCI%3%93N%20DEL%20EJERCICIO%20PROFESIONAL%20DE%20LAS%20ENFERMERAS%20EN%20LA%20PROVINCIA%20DEL%20CARCHI%20EN%20EL%20PER>

Erikson, E. H. (1999). *El ciclo de la vida completado*. Buenos Aires: Paidós.

Escalante, C. (2017). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia*.

Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores_EscalanteTito_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

especialistas de Edenred. (s.f.). *Conceptos salariales: qué son y ejemplos*. Obtenido de

Blog: <https://blog.edenred.es/conceptos-salariales-que-son-y-ejemplos/>

Especialistas de Marketing Ubits . (16 de 04 de 2019). *Compromiso laboral: La llave del éxito organizacional*. Obtenido de Blog: <https://ubits.mx/blog/desarrollo-personal/compromiso-laboral-la-llave-del-exito-organizacional/>

- Fernández, L., Raybaud, M., Racedo, M., Roberts, C., Sabatina, C., & Moraes, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Investigación*, 16(103), 1-8. Obtenido de <https://1library.co/document/q5wlpwgq-motivacion-satisfaccion-laboral-profesionales-enfermeria-hospital-privado-complejidad.html>
- Fernández, M. (2007). *Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas*. Mexico: Editorial Catarina.
- Figuroa, M. (06 de marzo de 2016). *Análisis e Interpretación de los Datos*. Obtenido de Wordpress: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/06/analisis-interpretacion-datos/>
- Flores, J. (2001). *El comportamiento Humano en las organizaciones*. Lima, Peru: Universidad del pacifico.
- García, M. (2021). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020*. Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11260>
- Gastañadui, E. (2020). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en una unidad medico legal de Lima, 2020*. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8187>
- Gonzales, P. (2015). *Bienestar laboral y personal en trabajadores de universidad*. Comunidad autónoma española: Universidad de Extremadura. Obtenido de http://dehesa.unex.es/bitstream/10662/2860/1/TDUEX_2015_Gonzalez_Rico.pdf
- Hagerty, T., Samuels, W., Norcini, A., & Gigliotti, E. (2018). Peplau's Theory of Interpersonal Relations: An Alternate Factor Structure for Patient Experience

Data? *Nurs Sci Q*, 30(2), 160–167.

doi:<https://dx.doi.org/10.1177%2F0894318417693286>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). Mexico: MCGrawhill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera Amaya, G., & Manrique Abril, F. (2019). Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Duazary*, 74–86. doi:<https://doi.org/10.21676/2389783X.2943>

Jooste, K., & Hamani, M. (2017). The motivational needs of primary health care nurses to acquire power as leaders in a mine clinic setting. *Health Gesondheid*, 22, 43-51. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.hsag.2016.09.005>

Lalot, F., Abrams, D., Broadwood, J., Hayon, K., & Platts, I. (2021). The social cohesion investment: Communities that invested in integration programmes are showing greater social cohesion in the midst of the COVID-19 pandemic. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 1-19. doi:<https://doi.org/10.1002/casp.2522>

Lapeña, Y., Cibanal, L., Maciá, M., Orts, M., & Pedraz, A. (2015). Interpersonal relations and nurses' job satisfaction through knowledge and usage of relational skills. *Applied Nursing Research*, 24(8), 2-23. doi:10.1016/j.apnr.2015.01.009

Laura Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., & Moraes Morelli, D. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital*. Nure investigation. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Daniela-Morelli/publication/350588699_Motivation_and_job_satisfaction_of_nursing_professionals_from_a_highly_complex_private_hospital/links/60673680458515614d2e2f5f/Motivation-and-job-satisfaction-of-nursing-profession

- Livingstone, J., & Gaffney, J. (2016). *Relationship Power in Health Care*. Routledge. Obtenido de https://www.routledge.com/Relationship-Power-in-Health-Care-Science-of-Behavior-Change-Decision/Livingstone-MD-Gaffney-RN-LICSW/p/book/9781482264265?__cf_chl_captcha_tk__=pmd_qHUGZmm2e1kEmS9VG7ja6sBkx5fUSkCY4AjUh.9TYM-1629401659-0-gqNtZGzNA1CjcnBszQhR
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. España: Editores, S. A. de C. V Interamericana. España.
- Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social. (2021). *Condiciones de trabajo y salud*. Obtenido de Ista: <https://istas.net/salud-laboral/danos-la-salud/condiciones-de-trabajo-y-salud>
- MINSa. (2015). *Manual de salud ocupacional*. Lima: Minsa.
- Münch, L. (2014). *Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Segunda edición ed.). Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>
- Muñoz, M. (2017). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015*. Lima: Universidad de Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8686/Mu%c3%blorz_CMEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Office of Disease Prevention and Health Promotion. (26 de 07 de 2018). *Social Cohesion*. Obtenido de ODPHP: <https://health.gov/healthypeople/objectives-and-data/social-determinants-health/literature-summaries/social-cohesion>

- Orgambídez Ramos, A., & Borrego Alés, Y. (2017). Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. *Enfermería Global*. doi:<https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.4.260771>
- Peiró, R. (02 de 04 de 2021). *Desarrollo Personal*. Obtenido de Economipedia web site: <https://economipedia.com/definiciones/desarrollo-personal.html>
- Perez, D., & Villareal, M. (2016). *Satisfacion laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrrique Bernales Collique*. Lima: Universidad Arzobispo loayza. Obtenido de <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/42/T-ENF%200029%20%28P%c3%a9rez%20Salinas%20y%20Villarreal%20Cruz%209.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peru, C. d. (2006). *Codigo de Etica y Deontologia*. Lima: Colegio de Enfermeros del Peru.
- Poma Cornejo, J., & Ancieta Huanuco, Y. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. Abril 2018*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12866/3567>
- Pujol, J., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34(146), 3-18. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Quintana, B. (2017). *Relaciones interpersonales y su grado de correlación con la función docente en la institución educativa secundaria "Politécnico Huáscar" de la ciudad de Puno, durante el año escolar 2016*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6048/Quintana_Argando
%C3%B1a_Betssy_Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6048/Quintana_Argando%C3%B1a_Betssy_Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, L. (2018). *Satisfacción laboral en la financiera Credinka agencia Quillabamba – Cusco 2018*. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2063/1/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf

Rbbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Vol. 13° edición). Mexico: Pearson Educacion.

Revolledo Ortiz, A. (2018). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital María Auxiliadora, 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3918/TESIS_ANGELICA%20JENNIFER%20REVOLLEDO%20ORTIZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional. 8va. Edición*. Mexico: Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A.

Robbins, S. y. (2005). *Administración. 3° edición*. Mexico: Prentice-Hall. Hispanoamericana. Editores, S.A.

Rodrigo, G. (02 de 2021). *Tipos de Relaciones Interpersonales*. Obtenido de Dudalia: <https://dudalia.com/tarea/0ogo>

Rodriguez, D. (2005). *Diagnostico organizacional*. Chile: Alfaomega.

Romani, S., & Ferrer, M. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción en profesionales de enfermería del Hospital de Ventanilla. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3), 165-69. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>

- Santana, F., & Pérez, M. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018*. La Oroya: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32993/santana_of.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silveria, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Madrid: Editorial Alba.
- Soler Sánchez, M. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola: departamento de psiquiatría y psicología*. Murcia: Universidad de Murcia.
- StarMeUp. (24 de 09 de 2018). *Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla*. Obtenido de Blog: <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacion laboral en el clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullon, Lambayeque*. Lambayeque, Peru: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMaria-delRosario.pdf
- Vasques, D. (2019). *Aplicación del programa de relaciones interpersonales y el desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes del I ciclo de la Facultad*. Chimbote: Universidad Nacional del Santa. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3353/48995.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villachica, N. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Victor Guardia-Huaraz*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Obtenido de

http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033_42120022_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Walia, A. (05 de 06 de 2020). *Relaciones jerárquicas*. Obtenido de Docs Informática: https://docs.informatica.com/es_es/master-data-management/multidomain-mdm/10-4/actualizar-desde--version-10-1--10-2-o-10-3/actualizacion-de-jerarquias/entender-las-relaciones-jerarquicas-y-las-relaciones-de-red/relaciones-jerarquicas.html#:~:text=Una%20re

Wong, C. (2016). *Gestión del director y Relaciones Interpersonales en la Institución Educativa Primaria Secundaria N° 60793- "Tupac Amaru"-Iquitos-2016*. Iquitos: Universidad Cesar Vallejo.

Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Anexos

- Anexo N° 1. Matriz de consistencia
- Anexo N° 2. Reporte de las propiedades métricas y baremos
- Anexo N° 3. Consentimiento informado
- Anexo N° 4. Instrumento
- Anexo N° 5. Informe de conformidad del/a asesor/a
- Anexo N° 6. Base de datos

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Tabla 10

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño metodológico
¿Existe una relación significativa entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021?	Establecer la relación entre las Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.	H _a : Las Relaciones interpersonales tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.	VD: Satisfacción laboral	Condiciones físicas y materiales	Enfoque: Cuantitativo Tipo / Alcance: Aplicada - Correlacional Corte de la investigación: Transversal Diseño de la investigación: No experimental
	Objetivo Especifico	H ₀ : Las Relaciones interpersonales no tienen una correlación significativa con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.		Beneficios laborales y remunerativo	
	Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones		Relaciones sociales		
	Condiciones físicas y materiales y, Beneficios laborales y remunerativo del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.		Desarrollo Personal		
			Desempeño de tareas		
			Relación con la autoridad		
			VI: Relaciones interpersonales	Compromiso laboral	

Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño metodológico
	Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones Relaciones sociales y, Desarrollo Personal del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.			Cohesión o Solidaridad	Población: 103 enfermeros que se encuentren laborando en el Hospital de Ventanilla. Muestra: misma cantidad de personas identificadas en la población, debido a que el tamaño de esta es pequeño. Asimismo, deberán de cumplir con los criterios de inclusión y exclusión
	Identificar la relación entre relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral, en sus dimensiones desempeño de tareas y, relación con la autoridad del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021.			Apoyo jerárquico	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 2. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

N° Ficha _____

Fecha: _____

Institución: Universidad San Pedro

Investigador(a): José Luis, Rodríguez Villanueva

Título: Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio que permita conocer su opinión sobre la Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Este estudio científico será desarrollado por un investigador de la Universidad San Pedro.

Procedimientos.

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le brindará el presente consentimiento informado para que pueda ser leído por usted.
2. Usted decidirá de manera completamente voluntaria a ser partícipe de la presente investigación, procediendo a confirmar su participación.
3. Posterior a ello, se le remitirá el cuestionario, para que pueda ser respondido por usted.
4. Al terminar de realizar ambas pruebas, se sugiere revisar y cerciorarse que el cuestionario se haya completado en su totalidad.

Riesgos.

El desarrollo de la presente investigación durante el trabajo de campo, no representa ningún tipo de riesgos, ni para el investigador ni para el participante, pues se tomarán todas las medidas de bioseguridad necesarias, a fin de seguir los protocolos de bioseguridad dictados por el Gobierno, ante el riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19).

Costos y compensación.

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a la investigación.

Confidencialidad.

Su información personal como su nombre será guardada con códigos numéricos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

Beneficios.

Como beneficio de participar en el presente estudio, usted podrá ser nombrado como colaborador adjunto en el trabajo de campo, solo si usted lo desea. Al culminar la investigación, se procederá a entregar una copia de los resultados y conclusiones que surjan del presente estudio a la institución correspondiente, si esta lo solicitara.

Derechos del participante:

Si decide participar en el estudio, y surge algún inconveniente, usted puede decir no continuar de este en cualquier momento, o no participar en una parte del mismo. Usted puede realizar cualquier consulta o preguntar sobre cualquier duda si la tuviese, directamente y con total confianza a la investigadora del presente estudio.

Asimismo, cabe señalar que una copia de este consentimiento informado le será entregado.

Nombres, Apellidos y Firma**Participante**

Nombres, Apellidos y Firma**Investigadora**

Anexo N° 3. Reporte de las propiedades métricas y baremos

Tabla 11

Matriz de Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
VD: Satisfacción laboral	Condiciones físicas y materiales	Condiciones físicas y materiales Materiales y Equipos	
	Beneficios laborales y remunerativo	Sueldo Horario Apoyo Institucional Bienestar del trabajador	Escala Ordinal
	Relaciones sociales	Factibilidad Importancia Confianza Interés	Siempre Casi siempre A veces
	Desarrollo Personal	Oportunidades de desarrollo	Casi nunca
	Desempeño de tareas	Sobrecarga Confortable	Nunca
	Relación con la autoridad	Cumplimiento Condiciones Apoyo Reconocimiento	
	VI: Relaciones interpersonales	Compromiso laboral	Flexibilidad Interés Actitudes
Cohesión o Solidaridad		Receptividad Asertividad	Casi siempre A veces
Apoyo jerárquico		Relaciones Jerárquicas	Casi nunca Nunca

Fuente: Extraído de la investigación de (Pérez & Villareal, 2016; Revollo, 2018).

Escala para la variable Satisfacción laboral

Tabla 12

Valores VD

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

Nota. Elaboración propia

Escala para la variable Relaciones interpersonales

Tabla 13

Valores VI

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

Nota. Elaboración propia

Tabla 14

Reporte de las propiedades métricas y baremos de la variable 1

Variables	Dimensiones	Valores		Rangos			Valores		Rangos		
		Min	Max	Baja	Media	Alta	Min	Max	Baja	Media	Alta
VD: Satisfacción laboral	D1 Condiciones físicas y materiales	5	25	$X \leq 11$	$11 < X \leq 17$	$17 < X$					
	D2 Beneficios laborales y remunerativo	9	45	$X \leq 21$	$21 < X \leq 33$	$33 < X$	36	180	$X \leq 84$	$84 < X \leq 132$	$132 < X$
	D3 Relaciones sociales	5	25	$X \leq 11$	$11 < X \leq 17$	$17 < X$					
	D4 Desarrollo Personal	6	30	$X \leq 14$	$14 < X \leq 22$	$22 < X$					

Variables	Dimensiones	Valores			Rangos		Valores			Rangos	
		Min	Max	Baja	Media	Alta	Min	Max	Baja	Media	Alta
	D5 Desempeño de tareas	5	25	$X \leq 11$	$11 < X \leq 17$						
	D6 Relación con la autoridad	6	30	$X \leq 14$	$14 < X \leq 22$						

Tabla 15

Reporte de las propiedades métricas y baremos de la variable 2

Variables	Dimensiones	Valores		Rangos			Valores		Rangos		
		Min	Max	Inadecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Min	Max	Inadecuado	Adecuado	Muy Adecuado
	Compromiso laboral	10	50	$X \leq 23$	$23 < X \leq 36$	$36 < X$					
VI: Relaciones interpersonales							30	150	$X \leq 70$	$70 < X \leq 110$	$110 < X$
	Cohesión o Solidaridad	10	50	$X \leq 23$	$23 < X \leq 36$	$36 < X$					

Variables	Dimensiones	Valores			Rangos			Valores			Rangos		
		Min	Max	Inadecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Min	Max	Inadecuado	Adecuado	Muy Adecuado		
	Apoyo jerárquico	10	50	$X \leq 23$	$23 < X \leq 36$	$36 < X$							

Anexo N° 4. Instrumento

“CUESTIONARIO TIPO ENCUESTA PARA MEDIR LA VD: SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, 2021.

Autor (es) del instrumento: Angelica Jennifer Revolledo Ortiz

PRESENTACIÓN:

Estimado participante, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para conocer su opinión en torno a la Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

N° Ficha _____

Fecha: _____

Nombre:

Género: Masculino (1) Femenino (2)

Encuesta para medir la VD “Satisfacción laboral”

N.º	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES					
S1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis Labores diarias					
S2	La iluminación en el servicio es el adecuado					
S3	El servicio es de fácil acceso para los pacientes					

N.º	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
S4	Cuento con equipos biomédicos para cumplir mi trabajo					
S5	Tengo mobiliarios y papelerías para cumplir con mi trabajo					
	BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVO					
S6	El sueldo que percibo es adecuado para el trabajo que realizo					
S7	El sueldo que percibo no cubre mis necesidades básicas					
S8	El sueldo que percibo de la institución donde trabajo es insuficiente para la responsabilidad que tengo					
S9	Estor conforme con la programación de mis turnos en el servicio					
S10	La programación de mis turnos me permite desarrollarme personal y profesionalmente					
S11	Mis compañeros de trabajo brindan apoyo cuando lo solicito					
S12	El jefe de servicio se muestra apoyo cuando solicito alguna consulta sobre mi trabajo					
S13	La oficina de bienestar apoya al trabajador					
S14	El jefe del departamento de enfermería está pendiente por el bienestar de los enfermeros					
	RELACIONES SOCIALES					
S15	La organización de los grupos de trabajo es acorde a la demanda					
S16	Puedo compartir mis ideas libremente sin restricciones					
S17	Mis colegas de servicio confían del trabajo que realizo					
S18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
	DESARROLLO PERSONAL					
S20	El trabajo que realizo promueve mi desarrollo personal y profesional					
S21	La experiencia que acumulo todos los días es de vital importancia					
S22	El trabajo que realizo me genera nuevas oportunidades de trabajo					
S23	La institución organiza capacitación y talleres orientados para el desarrollo personal					
S24	Es política de la institución mantener la unidad					

N.º	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
S25	Las metas que logro en mi trabajo es parte de mi realización como enfermero					
	DESEMPEÑO DE TAREAS					
S26	Percibo que no me alcanza el tiempo para cumplir con mis obligaciones					
S27	Cada día que pasa, percibo que hay más pacientes más complicados					
S28	Mis compañeros están de acuerdo por la forma como trabajo					
S29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
S30	Me encanta el trabajo de enfermero que realizo					
	RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
S31	El jefe de servicio cumple con su trabajo adecuadamente					
S32	El jefe facilita las condiciones para un buen desempeño de las labores diarias (materiales y equipos biomédicos)					
S33	El jefe promueve con ejemplo que los enfermeros debemos identificarnos con el servicio					
S34	Tengo el respaldo de mi jefe y compañeros del trabajo					
S35	La supervisora está complacida con la actividad que realizo					
S36	El jefe de servicio reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Fuente: Instrumentos válido diseñado por Revollo (2018)

“CUESTIONARIO TIPO ENCUESTA PARA MEDIR LA VI: RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, 2021.

Autor (es) **del** **instrumento:**
 Dorotea Pérez Salinas
 María Belen Villarreal Cruz

PRESENTACIÓN:

Estimado participante, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para conocer su opinión en torno a la Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021. Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

Nº Ficha _____

Fecha: _____

Nombre:

Género: Masculino (1) Femenino (2)

Encuesta para mediar la VI “Relaciones interpersonales”

N.º	Preguntas	Valoración		
		No	A veces	Sí
		1	2	3
	COMPROMISO DEL PERSONAL			
R1	Te sientes orgulloso de pertenecer al hospital			
R2	Tienes intenciones de mejorar el trabajo que realizas			
R3	Presentas iniciativas para mejorar el servicio de enfermería			

N.º	Preguntas	Valoración		
		No	A veces	Sí
		1	2	3
R4	Entregas parte de su tiempo para cubrir necesidades del hospital			
R5	Trabajas en equipo			
R6	Conoces la misión y visión del hospital			
R7	Conoces los objetivos y metas del hospital			
R8	Discutes con tus colegas por algún problema			
R9	Voluntariamente deseas hacer algo por el hospital			
R10	Te sientes comprometido con el mejoramiento del hospital			
	COHESIÓN O SOLIDARIDAD			
R11	Sientes que los enfermeros constituyen un equipo de trabajo favorable			
R12	Hay buenas relaciones amicales entre el personal de enfermería			
R13	Existen conflictos personales al interior del grupo de enfermeras			
R14	Se forman subgrupos			
R15	Tus compañeros dificultan su desempeño de enfermera			
R16	Hay un diálogo adecuado entre los colegas			
R17	La organización promueve la comunicación de colegas			
R18	Hay espacios para establecer una mejor interrelación personal entre los enfermeros			
R19	Se producen actividades para mejorar el clima institucional			
R20	Comparten conocimientos de la especialidad en enfermería			
	APOYO JERARQUICO			
R21	Ayudas a tus compañeros en su trabajo			
R22	Recibes apoyo por parte de sus colegas			
R23	El personal jerárquico te ofrece ayuda material para tu trabajo			
R24	Es buena la relación entre personal jerárquico y de enfermeras			
R25	El personal jerárquico motiva tu actividad profesional			
R26	El personal jerárquico comparte su experiencia profesional			
R27	El personal jerárquico sabe valorar tu esfuerzo			
R28	Se practica la solidaridad dentro del grupo de profesionales			
R29	Compartes tus aspiraciones con los demás colegas			
R30	Calificarías de óptimas las relaciones interpersonales de los enfermeros			

Fuente: Instrumentos válido diseñado por Perez & Villareal (2016)

Anexo N° 5. Informe de conformidad del/a asesor/a

INFORME N.º-2021/TGC

A : Director/a de la Escuela Profesional de _____
De : Mg. _____
Asesora de Tesis
Asunto : Informe de Asesoría
Fecha : Chimbote, octubre __ de 202_

Ref. RESOLUCIÓN DE DIRECCIÓN DE ESCUELA N.º 2735-2020-USP-EPO/D

Tengo a bien dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo informarle que el Informe de Tesis titulado “**Satisfacción laboral y Relaciones interpersonales del profesional de enfermería del Hospital de Ventanilla, 2021**”, presentado por la/el graduado/estudiante **José Luis Rodríguez Villanueva**, se encuentra en condición de ser evaluado por los miembros del Jurado Dictaminador.

Contando con su amable atención al presente, es ocasión propicia para renovarle las muestras de mi especial deferencia personal.

Atentamente,

Mg. _____

Asesora de Tesis

Anexo N° 6. Base de datos

Tabla 16

Base de datos de la variable satisfacción laboral

		VD: Satisfacción laboral																																				
N° E.	S.	Condiciones laborales físicas					Beneficios laborales y remunerativo					Relaciones sociales					Desarrollo Personal					Desempeño de tareas					Relación con la autoridad											
		Distribución física			Materiales y Equipos		Sueldo		Horario			Apoyo institucional		Bienestar del trabajador			Factibilidad		Impot.c.	Cofz.	Interés	Oportunidades de desarrollo					Sobrecarga		Confortable			Cumplimiento		Condiciones		Apoyo	Reconocimiento	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
63	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	2	3	5	4	1	3	1	1	1	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	1	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4		
61	2	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	2	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
59	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	4	5	5	4	5	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	
58	2	4	5	5	2	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57		5	1	4	4	2	4	4	3	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	
56	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
55	2	3	4	3	3	4	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	1	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	
53	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
52	2	4	4	3	3	3	2	2	2	3	4	5	4	2	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	1	6	5	5	3	4	3	3	3	3	

VD: Satisfacción laboral

N° E.	S.	Condiciones laborales físicas					Beneficios laborales y remunerativo					Relaciones sociales					Desarrollo Personal					Desempeño de tareas					Relación con la autoridad										
		Distribución física		Materiales y Equipos			Sueldo		Horario			Apoyo institucional		Bienestar del trabajador			Factibilidad		Impot.c.	Interés	Oportunidades de desarrollo					Sobrecarga		Confortable			Cumplimiento		Condiciones		Apo y o	Reconocimiento	
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36
50	1	5	4	5	3	4	5	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49		4	4	4	3	4	3	2	2	5	5	4	5	2	2	5	5	4	5	5	4	4	4	2	3	4	3	2	4	4	4	5	4	5	4	4	5
48	2	4	5	4	4	4	5	1	1	5	5	1	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3
47	2	2	3	3	2	3	1	2	2	4	4	2	5	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	2	2	5	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46		4	3	4	4	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
45	2	5	5	5	3	5	1	1	1	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
43	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	5	3	5	2	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5
42	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	2	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
41	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
40	2	3	2	2	1	3	4	3	2	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3
39	2	3	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
38	2	4	2	4	1	4	5	3	1	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	2	4	3	4	3	3	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
36	1	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
35	2	3	3	5	3	3	4	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	1	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3
34	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	1	3	4	3	3	5	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3
33	2	5	4	4	5	5	5	1	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	

Tabla 17

Base de datos de la variable Relaciones interpersonales

		VI: Relaciones interpersonales																													
Nº E.	S.	Compromiso laboral									Cohesión o Solidaridad									Apoyo jerárquico											
		Flexibilidad			Interés			Actitudes			Receptividad			Asertividad			Relaciones Jerárquicas														
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	
61	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
60	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
59	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
58	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
57		3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
56	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
54	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
53	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
51	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
50	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
49		2	3	3	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
48	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
47	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1

		VI: Relaciones interpersonales																												
Nº E.	S	Compromiso laboral									Cohesión o Solidaridad									Apoyo jerárquico										
		Flexibilidad			Interés			Actitudes			Receptividad					Asertividad				Relaciones Jerárquicas										
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29
46		3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
45	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
44	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3
43	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2
41	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
40	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1
39	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
38	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
35	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
34	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
33	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2
31	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
29	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
27	1	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
26		3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3

		VI: Relaciones interpersonales																														
Nº E.	S	Compromiso laboral									Cohesión o Solidaridad									Apoyo jerárquico												
		Flexibilidad			Interés			Actitudes			Receptividad					Asertividad				Relaciones Jerárquicas												
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	
25	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2		
24	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
23		3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	
22	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	3	3	
21	2	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	3	
20	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	
17	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
16	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
15	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	1	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
14	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
12	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
11	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	1
10	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	
9	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	
8	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	

		VI: Relaciones interpersonales																												
Nº E.	S .	Compromiso laboral									Cohesión o Solidaridad									Apoyo jerárquico										
		Flexibilidad			Interés			Actitudes			Receptividad					Asertividad				Relaciones Jerárquicas										
		R 1	R2	R 3	R4	R5	R6	R7	R8	R 9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R 1 6	R17	R 1 8	R19	R20	R 2 1	R22	R23	R24	R 2 5	R26	R27	R 2 8	R29
4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3