



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2026,  
Volumen 10, Número 3.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i3](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i3)

## **EL PERFIL DE LAS RELACIONES HUMANAS Y LABORALES Y SU INFLUENCIA EN LOS SERVICIOS A LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, 2016**

**THE PROFILE OF HUMAN AND LABOR RELATIONS AND  
THEIR INFLUENCE ON PATIENT SERVICES AT THE  
HERMILIO VALDIZAN HOSPITAL, 2016**

**Nancy Lina Villegas Ccatamayo**  
Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú

## **El Perfil de las Relaciones Humanas y Laborales y su Influencia en los Servicios a los Pacientes en el Hospital Hermilio Valdizan, 2016**

**Nancy Lina Villegas Ccatamayo<sup>1</sup>**

[nlinavillegas@yahoo.es](mailto:nlinavillegas@yahoo.es)

<https://orcid.org/0009-0002-2030-6616>

Universidad Nacional Federico Villarreal

Perú

### **RESUMEN**

La actual indagación posee como objetivo determinar el nivel entre las relaciones humanas y laborales y su influencia en los servicios a los pacientes en el Nosocomio Hermilio Valdizan. La importancia en el trabajo de indagación es desarrollar actividades integrales de crecimiento humano, para el mejor provecho del personal de salud en los distintos aspectos. Iniciando en las inmejorables relaciones humanas y laborales se suministrará un servicio más adecuado a los pacientes y la sociedad. Las relaciones humanas en sí no son sencillas de conceptualizar, no obstante, se logra estimar que establecen un sector metódico de información, cada vez más engorroso y cuya meta convendrían en la descripción y pronóstico de la conducta humana en el sector manufacturero de hoy en día. Propósito de crecimiento de una comunidad cada vez más imparcial, fructífera y complacida. Los datos que se obtuvieron con el método de la encuesta se tabularon, estudiaron y se interpretaron con apoyo del programa estadista SPSS, en su versión 26, donde se generaron y expresaron los resultantes representativos por medio de tablas de muestra y proporciones, estudio deductivo valorado el cual se realizó con la prueba de Chi cuadrado (X<sup>2</sup>) nos sirvió para efectuar la sustentación de las hipótesis, por lo que nos facultó alcanzar un coeficiente de vinculación entre las variables. De esta manera se tuvo resultados más confiables, lo que permitió contrastar adecuadamente nuestros supuestos y poder conseguir así los resultados finales.

**Palabras clave:** relaciones humanas, laborales, servicios a los pacientes, hospital

---

<sup>1</sup> Autor principal.

Correspondencia: [nlinavillegas@yahoo.es](mailto:nlinavillegas@yahoo.es)

# **The profile of Human and Labor Relations and their Influence on Patient Services at the Hermilio Valdizan Hospital, 2016**

## **ABSTRACT**

This investigation aims to ascertain the grade between human and labor relations and their influence on patient services at the Hermilio Valdizan Hospital. The importance in the research work is to develop integral human growth activities, for the best benefit of health personnel in different aspects. Starting in the best human and labor relations, a more adequate service will be provided to patients and society. Human relations in themselves are not simple to conceptualize, however, it is estimated that they establish a methodical body of knowledge, increasingly bulky and whose goal should be the explanation and prognosis of human behavior in today's industrial world. Its purpose is the growth of an increasingly just, fruitful and satisfied society. The data obtained with the survey method were tabulated, studied and interpreted with the support of the statistical program SPSS, in version 26, with which the representative results were generated of sample tables, percentages, assessed deductive study which was carried out with the Chi-square test ( $X^2$ ), so it helped us to support the hypotheses, so we were able to reach a linkage coefficient between variables. In this way we had more reliable results, which allowed us to properly test our hypotheses and thus be able to reach the final conclusions.

**Keywords:** human relations, labor relations, patient services, hospital

*Artículo recibido 19 mayo 2026*

*Aceptado para publicación: 22 junio 2026*



## INTRODUCCIÓN

La dificultad en las relaciones personales de las organizaciones ha estado y siempre estarán presentes, aunque en distintos niveles de magnitud y medidas, en las agrupaciones humanas que se relacionan dentro de la empresa, sea tanto particular o estatal. Según presencia en las desigualdades particulares, como en un comienzo que se genera a grado universal, en la forma de que dos o más individuos compartan un establecido periodo y entorno en común, busquen objetivos individuales desiguales, tienen valores diversificados generados por su cultura y están exhibidas a la inseguridad en el avance tecnológico, social, financiero, creyente, cultural, político y de trabajo, es posible que se muestren desacoplados en la conducta humana, resultado de mencionadas desigualdades.

Las dificultades que muestran los individuos en vínculo a las interacciones personales de organizaciones son tan comunes ya que cada una de las personas observa y valora su ambiente social, laboral y familiar en resultado de sus prácticas acontecidas. En el aspecto de entendimientos contemporáneos se ha optimizado en gran manera, en tal punto que nos ubicamos cercanos a la conquista del universo y tenemos la capacidad de percibir científicamente con demasiada precisión el destino de los cuerpos celestes que se mueven en el universo, lo más dificultoso es estudiar y entender la conducta humana en los procedimientos de interacción, cuando desempeñan conductas, actitudes y detallan un modo establecido de pensamiento en el resultado de su filosofía de la vida, produciendo problemas eventuales o duraderos que hallan dificultosa la convivencia. Estas limitaciones invisibles producen desilusiones, tensiones, descontento individual y de trabajo, perjudicando la estabilidad emocional de aquellos que están sumergidos en este problema.

Por otro lado, los trabajadores se hallan muy desanimados motivado a que sus recomendaciones en relación a modificaciones en los procedimientos no son tomadas en cuenta por la Alta Dirección. Igualmente, no hallan en sus labores una ejecución personal, adicionalmente sienten que no tienen los incentivos adecuados para un óptimo empeño, ya que consideran que la motivación a los trabajadores tendría que mejorar.

Desde otro nivel debemos mencionar que el hospital no adiestra apropiadamente a sus trabajadores, por lo que cuando se obtienen nuevos equipos, no se les instruye debidamente en su utilización. Tampoco se tienen cursos de modernización en los sectores de competencia.



En relación al modo de pensamiento que tienen los que dirigen esta organización ha estado variando en vista que el procedimiento de desarrollo industrial se halla dificultoso, hasta llegar exigencia en utilizar la técnica científica del control en el comportamiento humano. La filosofía de dirección posee la obligación de valorar a las personas como una entidad integral, por lo que debe otorgarse la oportunidad de expresar su talento, del modo que mejor se acomode a su personalidad, para el beneficio de él como de la misma organización.

En el enfoque social no entra duda que la institución tendría que colaborar con el crecimiento y la mejora humana, si desea cooperar en el crecimiento social del país. Por lo que, aun estimando como herramienta los vínculos humanos en la organización, tendrían que funcionar en primer lugar al crecimiento de los individuos y en segundo lugar los objetivos financieros. Las dificultades de las relaciones humanas en el Hospital Hermilio Valdizán, se muestran en cada uno de las escalas jerárquicas, con tan sólo desigualdades de magnitud, periodos y protagonistas, varios se transforman en dificultades crónicas, otras en eventuales o bien periódicas, dicho de otro modo, su particularidad primordial es la variedad. En su solución se han utilizado distintas formas de dirección y se ha empleado tanto la motivación favorable como la desfavorable, aun así, cuando se ha empleado más la motivación negativa.

Con relación a los estudios previos de la investigación, tenemos a: Lema y Mora (2019) tuvieron como objetivo proponer un plan de intervención en la tuberculosis como enfermedad social y sus efectos en las relaciones interpersonales de los pacientes con diagnóstico confirmado del Centro de Salud #11. Concluyendo que se consigue comprobar en esta indagación que la tuberculosis se vuelva una enfermedad social porque las resultantes manifiestan que el paciente queda afligido y solitario, porque en nuestra nación está presente el mito de que la tuberculosis únicamente la sufren los drogadictos, prostitutas y gente con vicios, provocando que la familia y círculo de amigos suelen aislar o dejar solos a estos pacientes, incidiendo de manera directa en sus relaciones interpersonales.

Por otro lado, según Mindiola y Tungui (2018), tuvieron como objetivo determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales del profesional de enfermería, en la atención al paciente en el Hospital Básico De Daule “Dr. Vicente Pino Morán”. Llegando a la conclusión de que, si inciden las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería en la atención al paciente en las zonas de Hospitalización del Nosocomio, no fueron de acuerdo a su totalidad hallándose que casi la mitad de la población

interviniente rara vez se ha encontrado conforme.

Según Chávez (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar cómo son las relaciones interpersonales enfermero(a) paciente en los servicios de hospitalización de Nosocomio. En las resultantes observamos que referente al grado de las relaciones interpersonales enfermero-paciente, el 60% de los enfermeros sienten un grado regular. Llegando a la conclusión de que hay una superioridad del grado de calidad regular en las relaciones interpersonales enfermero-paciente en los servicios de hospitalización del Nosocomio.

Asimismo, según Leon (2019), en su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad de las relaciones interpersonales desde la perspectiva del profesional de enfermería y el paciente, en el Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. Llegando a la conclusión de que el grado de calidad de las relaciones interpersonales del enfermero – paciente desde el enfoque del profesional de enfermería y del paciente es mayormente normal en el Nosocomio.

Debido a esto, el presente estudio tiene como objetivo: Determinar el nivel entre las relaciones humanas y laborales y su influencia en los servicios a los pacientes en el Hospital Hermilio Valdizan. La cual buscará comprobar la hipótesis principal: El nivel entre las relaciones humanas y laborales influye en los servicios a los pacientes en el Hospital Hermilio Valdizan.

## **METODOLOGÍA**

Evaluando el tipo en esta indagación, por lo que esta tesis de estudio correlacional reunió todas las particularidades requeridas para ser establecida como: aplicada.

Con respecto a la población, esta fue adecuada de 1.620 personales del Nosocomio Hermilio Valdizán, Hospital Nosocomio Larco Herrera y Nosocomio Estatal de Salubridad Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi.

La muestra fue calculada por medio de la fórmula de muestra fortuita regular empleada sola y únicamente donde se conoce a la población.

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$\frac{(1,64)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot 1620}{(0,096)^2 \cdot (1619) + (1,64)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)} = 70$$

Se emplearon los sucesivos instrumentos en este trabajo investigativo:

### **Cuestionario**

Se empleó en esta tesis y nos resultó beneficioso en la recolección de datos. Su diseño se emplea para enumerar y generalizar la información, optimizando el proceso de la encuesta.

### **Guía de análisis documental**

Se empleó en este trabajo ya que representa el contenido de las investigaciones en una técnica fehaciente cumplida, primordialmente para logren ser recuperadas al momento que se soliciten.

### **Guía de observación**

Se usó en esta investigación para acoger a un gran número de datos, se empleó el uso constante de los sentidos en la consecución de la indagación ya que fue inevitable para lograr solventar el problema en esta tesis.

El procesado de información ha posibilitado laborar los datos recogidos acerca del marco metódico y marco conceptual de la indagación es relaciones humanas y laborales y su influencia en los servicios a los clientes en el Nosocomio.

Los datos que obtuvieron con la técnica de la encuesta se tabularon, estudiaron y se interpretaron con apoyo del programa estadista SPSS, en su versión 26, donde se generaron y expresaron las resultantes representativas por medio de tablas de muestra y proporciones, para estudio deductivo valorado el cual se realizó con la prueba de Chi cuadrado (X<sup>2</sup>) nos sirvió para efectuar la sustentación de las hipótesis, por lo que nos faculto alcanzar un coeficiente de vinculación entre las variables.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1** ¿Considera usted que las relaciones humanas y laborales influyen en la mejora del servicio a los pacientes en el Hospital Hermilio Valdizán?

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Sí                | 53         | 75.8%      | 75.8%                |
|        | No                | 13         | 18.5%      | 94.3%                |
|        | No sabe, no opina | 4          | 5.7%       | 100.0%               |
|        | Total             | 70         | 100%       |                      |

El resultado a la pregunta planteada a los empleados del Nosocomio, se posee que el 75.8% se elige por la opción “sí”, las vinculaciones personales y laborales influyen en la mejora de la asistencia a los pacientes del mencionado hospital, el 18.5% declara el “no” y por último un 5.7% fue imparcial.

**Tabla 2** ¿Considera usted que le molesta la pérdida de tiempo y la actitud pasiva en la atención del personal de salud a los pacientes que brinda el Hospital Hermilio Valdizán?

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Sí                | 50         | 71.5%      | 71.5%                |
|        | No                | 9          | 12.8%      | 84.3%                |
|        | No sabe, no opina | 11         | 15.7%      | 100.0%               |
|        | Total             | 70         | 100%       |                      |

Al verificar los datos nos hallamos que el 71.5% del personal opto por el “sí”, que le molesta la pérdida de tiempo y la actitud pasiva en la atención del personal de salud a los pacientes que brinda el Hospital Hermilio Valdizán, además un 12.8% fue negativa y se concluye que un 15.7% menciono no saber, ni opinar.

**Tabla 3** ¿Considera usted que el personal de salud que atiende en el Hospital Hermilio Valdizán debe ser competente?

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Sí                | 49         | 70.1%      | 70.1%                |
|        | No                | 9          | 12.8%      | 82.9%                |
|        | No sabe, no opina | 12         | 17.1%      | 100.0%               |
|        | Total             | 70         | 100%       |                      |

Conforme a los resultados poseemos que el 70.1% selecciono positivamente, que el personal de salubridad que atiende en Hospital debe ser competente, un 12.8% del personal no estuvo de acuerdo, y con un 17.1% los individuos escogieron: no sabe, no opina.

**Tabla 4** ¿Usted considera que actualmente en el Hospital Hermilio Valdizán tiene capacitación el personal de salud?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 22         | 31.4%       | 31.4%                |
|               | <b>No</b>                | 44         | 62.9%       | 94.3%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 4          | 5.7%        | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

En relación a lo obtenido sabemos que un 31.4% de los individuos se empinó por la elección “sí”, de esta manera un 62.9% de las personas confesó escoger “no”, que actualmente en el Hospital Hermilio Valdizán no tiene capacitación el personal de salud, además un 5.7% del personal demuestra no saber, ni opinar.

**Tabla 5** ¿Tiene usted conocimiento sobre que son relaciones humanas en el personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 42         | 60.0%       | 60.0%                |
|               | <b>No</b>                | 20         | 28.5%       | 88.5%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 8          | 11.5%       | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Podemos evidenciar que el 60.0% de las personas seleccionaron la opción “sí”, tiene conocimiento sobre que son relaciones humanas en los empleados salubres del Nosocomio, los individuos con un 28.5% relataron estar en negación y por último un 11.5% fueron totalmente equitativos al no saber, ni opinar.

**Tabla 6** ¿Usted recibe orientaciones adecuadas cuando ha solicitado los servicios del personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 46         | 65.8%       | 65.8%                |
|               | <b>No</b>                | 14         | 20.0%       | 85.8%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 10         | 14.2%       | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Para un 65.8% los individuos manifestaron estar de acuerdo a que se recibe orientaciones adecuadas cuando ha solicitado los servicios de los empleados salubres del Nosocomio, en otro orden en ideas un 20.0% dijeron que “no” y el 14.2% de las personas seleccionaron: no sabe, no opina.

**Tabla 7** ¿Usted está de acuerdo en que la atención debe ser personalizada para dar al usuario atención de calidad de parte del personal de salud del Hospital Hermilio Valdizán?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 52         | 74.4%       | 74.4%                |
|               | <b>No</b>                | 13         | 18.5%       | 92.9%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 5          | 7.1%        | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Se logra conocer que casi la totalidad de la muestra, con un 74.4% dijeron que están totalmente de acuerdo que, la atención debe ser personalizada para dar al usuario atención de calidad de parte de los empleados salubres del Nosocomio, en conjunto con un 18.5% por el cual estuvieron de acuerdo, además el 7.1% confirmo estar en desacuerdo.

**Tabla 8** ¿Considera usted que la participación del personal en la toma de algunas decisiones ayuda a mejorar el servicio a los pacientes en el Hospital Hermilio Valdizán?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 51         | 72.8%       | 72.8%                |
|               | <b>No</b>                | 11         | 15.7%       | 88.5%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 8          | 11.5%       | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Se conoció que el 72.8% se inclinó notablemente de forma positiva, que la intervención del personal en la toma de algunas decisiones ayuda en mejorar el servicio a los clientes en el Nosocomio, escasamente el 15.7% se estableció por la opción negativa, por ultimo un 11.5% de la muestra eligió no saber, ni opinar.

**Tabla 9** ¿Cree usted que el personal de salud que lo atiende en el Hospital Hermilio Valdizán debe ser proactivo y con vocación de servicio?

|               |                          | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|--------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Sí</b>                | 56         | 80.0%       | 80.0%                |
|               | <b>No</b>                | 8          | 11.5%       | 91.5%                |
|               | <b>No sabe, no opina</b> | 6          | 8.5%        | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>             | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Podemos ver que con mayoría del 80.0% se pronunciaron por el “sí”, que el personal de salud que lo

atiende en el Hospital Hermilio Valdizán debe ser proactivo y con vocación de servicio, además el 11.5% escasamente dijeron “no” y el 8.5% se evidencio que no saben, ni opinan.

**Tabla 10** ¿Usted cree importante que las instituciones que brindan servicios deben contar con un buzón de quejas y reclamos en donde se puedan brindar sugerencias para obtener servicios de calidad?

|               |                        | Frecuencia | Porcentaje  | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------------|------------|-------------|----------------------|
| <b>Válido</b> | <b>Muy importante</b>  | 44         | 63.0%       | 63.0%                |
|               | <b>Importante</b>      | 10         | 14.2%       | 77.2%                |
|               | <b>Nada importante</b> | 16         | 22.8%       | <b>100.0%</b>        |
|               | <b>Total</b>           | <b>70</b>  | <b>100%</b> |                      |

Es significativo mencionar que el 63.0% del personal expresa que es muy importante, que las instituciones que brindan servicios deben contar con un buzón de quejas y reclamos en donde se puedan brindar sugerencias para obtener servicios de calidad, en conjunto con el 14.2% que lo considero importante, culminando poseemos que el 22.8% detallo no tener nada de importante.

**Tabla 11** Contrastación de hipótesis general

| Existe una asociación o relación significativa | Relaciones humanas y laborales con la mejora de los servicios |          |                   | Total     |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-------------------|-----------|
|                                                | Si                                                            | No       | No sabe, no opina |           |
| Si                                             | 55                                                            | 3        | 1                 | <b>59</b> |
| No                                             | 3                                                             | 0        | 2                 | <b>5</b>  |
| No sabe, no opina                              | 2                                                             | 2        | 2                 | <b>6</b>  |
| <b>Total</b>                                   | <b>60</b>                                                     | <b>5</b> | <b>5</b>          | <b>70</b> |

Para demostrar la hipótesis formulada haremos el sucesivo proceso:

- 1) Parámetros para la resolución: Objetar hipótesis (Ho) siempre y cuando el número calculado de  $X^2$  sea superior o igual a 7.78
- 2) Cálculo y valoración de  $X^2$ : Para este cálculo se empleó el estudio chiquadrada enmendada por YATES. Al utilizar esta fórmula, los parámetros de la tabla se vinculan, constituyendo una tabla de 3x3.

Mencionado de otra forma, 3 filas y 3 columnas:

$$X^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)} = 24.93$$

- 3) En conclusión, Si existe una asociación o vinculación significativa entre las relaciones humanas y laborales con mejora en los servicios a pacientes en el Nosocomio Hermilio Valdizán – 2016.

El propósito de las relaciones humanas es beneficiar un excelente entorno y coexistencia para alcanzar así el entendimiento de los otros individuos; colocarse en el lugar de los demás apoyara a esa persona a generar más tranquilidad y firmeza en momentos de alguna dificultad o de tensión.

De esta manera con la indagación verificada y recolectada; conseguimos señalar que este trabajo posee muy buenos pilares para lograr detallar que existe verdaderamente la interrogante proyectada y que hemos hallado inquietudes que auxiliaron con el estudio de esta tesis. Asimismo, al comprobar las hipótesis, fueron verificadas con la ayuda del programa SPSS 26, lo que ha generado una gran firmeza a esta investigación.

1. Momento de la relación de las variables relaciones humanas y laborales, se encontró una significancia inferior a 0.05, por lo que ambas fluctuantes hay una relación directa entre ellas de 24.93 es decir, las relaciones humanas influyen positivamente en lo laboral en el Nosocomio Hermilio Valdizán.
2. Conforme a los resultados, se ha precisado el compañerismo influye positivamente en lo laboral en el Nosocomio Hermilio Valdizán. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 20.25.
3. Se ha descrito a los resultados, la comunicación eficaz influye positivamente en lo laboral en el Hospital Herminio Valdizán. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 18.85.
4. De acuerdo a los resultados, el trabajo en grupo influye positivamente en lo laboral en el Hospital Herminio Valdizán. Obtuvimos una correlación de 17,98.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinó que existe una asociación significativa entre las relaciones humanas y laborales y la mejora de los servicios brindados a los pacientes del Hospital Hermilio Valdizán. Los resultados obtenidos permitieron comprobar la hipótesis general, evidenciando que un adecuado clima de relaciones interpersonales favorece la calidad del servicio de salud. Asimismo, la prueba de chi cuadrado confirmó la existencia de una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que demuestra que fortalecer las relaciones humanas contribuye positivamente al desempeño laboral y a una mejor atención de los usuarios.

Se precisó que el compañerismo constituye un factor determinante en la mejora de los servicios de salud, ya que promueve la cooperación, el apoyo mutuo y la coordinación entre los profesionales de las diferentes áreas del hospital. Estos aspectos permiten optimizar los procesos de atención, reducir

conflictos internos y generar un ambiente laboral favorable que repercute directamente en la satisfacción de los pacientes y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, se describió que la comunicación eficaz mantiene una relación significativa con la mejora de los servicios a los pacientes. Una comunicación clara, oportuna y respetuosa entre el personal de salud facilita el intercambio de información, fortalece el trabajo interdisciplinario y disminuye la posibilidad de errores durante la atención médica. En consecuencia, se incrementa la confianza de los usuarios y se mejora la percepción de la calidad del servicio brindado por el hospital.

Finalmente, se determinó que la participación activa del personal en el trabajo en grupo influye significativamente en la mejora de los servicios de salud. El trabajo colaborativo permite compartir experiencias, resolver problemas de manera conjunta y tomar decisiones orientadas al bienestar del paciente. Además, los resultados evidenciaron la necesidad de fortalecer las capacitaciones y promover estrategias institucionales que desarrollen las competencias humanas y laborales del personal, con el propósito de consolidar una cultura organizacional basada en el compromiso, la vocación de servicio y la mejora continua de la atención en el Hospital Hermilio Valdizán.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguí, A. Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019. *Gaceta Científica*, 2020, 6(4), 203-212.
- Alarcón, G. y Cubas, J. Cultura organizacional y bienestar laboral en las empresas de saneamiento del norte de Perú. 2019. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 6(1), 1-11.
- Callomamani, L. Relación entre factores laborales y calidad de vida en el trabajo de las enfermeras de La Microred Cono Norte. Tacna, 2016. Tacna: Universidad Católica Santa María Arequipa; 2018.
- Carita G. Factores laborales y cultura de seguridad del paciente en el profesional de enfermería del hospital Hipolito Unanue, Tacna 2018. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna; 2018.
- Castañeda, Y., Betancur, J., Salazar, N., y Mora, A. Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. 2017. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13.
- Chávez, J. Relaciones interpersonales enfermera(o)-paciente en los servicios de hospitalización del

- Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco, 2018. Universidad de Huánuco. 2018.
- Chino, R. Factores laborales relacionados con el clima organizacional en la Micro red Cono Norte-2010. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2011.
- Coronado, K. Factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del Hospital nacional Daniel. A Carrión”, Lima 2006. Lima: Universidad Nacional de San Marcos de Lima; 2006.
- Lema, C. y Mora, M. La tuberculosis como enfermedad social y sus efectos en las relaciones interpersonales de los pacientes con diagnóstico confirmado del Centro de Salud # 11. Universidad de Guayaquil. 2019.
- Leon, R. Relaciones interpersonales según percepción de las enfermeras y los pacientes del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019. Universidad César Vallejo. 2019.
- Maquera, P., Morales, J. y Apaza, C. Socio-economic and cultural factors that influence the labor insertion of University Graduates, Peru. 2021. Heliyon, 7(7), 1-7.
- Mendoza, A. Bienestar laboral y conflictos laborales en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) Lima, 2016. Universidad César Vallejo, 2017.
- Mindiola, C. y Tungui, T. Las relaciones interpersonales en el profesional de enfermería y su influencia en la atención al paciente en el Hospital Básico De Daule “Dr. Vicente Pino Morán” de septiembre 2017 a marzo 2018. Universidad de Guayaquil, 2018.
- Tamayo, M., y Pérez, D. El Bienestar laboral en sus componentes organizacional e individual en profesionales de la salud de dos hospitales del Valle del Cauca. Universidad Católica de Pereira, 2018.
- Vásquez, L. El bienestar laboral como ventaja competitiva en las organizaciones en Colombia una revisión documental. Universidad de Antioquia, 2018.