



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ
CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

Autora:

Bach: Gonzales Lopez, Vanesa Ruth

<https://orcid.org/0000-0001-9609-5048>

Asesor:

Mg. Uriol Castillo Gaudy Teresa

<https://orcid.org/0000-0003-4528-6420>

Línea de Investigación:

Comunicación y desarrollo humano

Pimentel – Perú

2022

**RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA,
AÑO 2021**

Aprobación del informe de investigación

MG. CORTEZ CIUDAD ZOILA HAYDEE

Presidente del Jurado de Tesis

DRA. DIOSES LESCOANO NELLY

Secretario del Jurado de Tesis

MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

A mis padres y mi familia, dedico mi tesis, quienes son y han sido mi fortaleza para continuar superándome como profesional y sobre todo como persona, con valores y formación espiritual que han marcado mi trayectoria de vida, un logro más que va a permitir contribuir con el bienestar de los demás en especial de los que más necesitan. Agradecer primero a Dios, al ser supremo que me dio la vida y la oportunidad de estar en esta tierra por algún motivo, a todos mis compañeros de salud que se encuentran conmigo y los que se fueron brindando amor al prójimo en esta situación que nos ha tocado vivir por el Covid-19 y a mis familiares que ya no están a mi lado, que tengan un descanso eterno en paz.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mis docentes que son parte de la formación académica y compañeros del Hospital Casimiro Ulloa porque me facilitaron realizar mi investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, 2021, la repercusión que tiene en la atención, orientación y servicio que se ofrece a los usuarios y la coordinación con otros colaboradores del hospital. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, con diseño no experimental. La población de estudio fue 56 colaboradores administrativos y considerada la misma cantidad en la muestra. Se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, debidamente validados y confiables. Los resultados encontrados son que existe incidencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en 0.30. Asimismo, las dimensiones de las primeras variables tienen incidencia: El manejo de la comunicación 0.521; ambiente de colaboración 0.532; actividades socio afectivas 0,322 y la resolución de conflictos 0.402 con el clima laboral. Se concluye que hay incidencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral, aceptándose la hipótesis alterna. En consecuencia, se puede interpretar que, de acuerdo como se desarrollan las relaciones interpersonales del personal administrativo del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa incide en el clima laboral.

Palabras Clave: Clima laboral, comunicación, relaciones interpersonales.

Abstract

The objective of this research was to determine the incidences of interpersonal relationships in the work environment of the administrative staff of the climate of emergencies José Casimiro Ulloa Hospital, year 2021, the impact it has on the care, orientation and service offered to users and coordination with others. hospital collaborators. The study had a quantitative approach, correlational type, with a non-experimental design. The study population was 56 administrative collaborators and considered the same amount in the sample. The survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, duly validated and reliable. The results obtained are related to the fact that there are incidences between interpersonal relationships and the work environment at 0.30. Likewise, the dimensions of the primary variable have an incidence: Communication management 0.521; collaborative environment 0.532; socio-affective activities 0.322 and conflict resolution 0.402 with the work environment. It is concluded that there is an incidence between interpersonal relationships and the work environment, the alternative hypothesis is accepted. Consequently, it can be interpreted that, according to how the interpersonal relationships of the administrative staff of the Casimiro Ulloa Hospital are developed, there is an incident in the work environment.

Keywords: Work environment, communication, interpersonal relationships.

Índice

Aprobación del informe de investigación	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.	10
1.2. Antecedentes de investigación.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Teorías relaciones interpersonales	19
1.3.2. Teorías clima laboral	27
1.4. Formulación del problema.....	32
1.5. Justificación de la investigación	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
1.7.1 Objetivo general.....	34
1.7.2 Objetivo específico	34
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	35
2.1 Tipo y diseño de investigación	35
2.2 Población y muestra.....	36
2.3 Variables y operacionalización	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5 Procedimiento de análisis de datos	39
2.6 Criterios éticos	40
2.7 Criterios de rigor científico.....	40
III. RESULTADOS	41
3.1. Tablas y figuras.....	41
3.2. Discusión	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
4.1. Conclusiones	62
4.2. Recomendaciones	63
Referencias.....	63
Anexos.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Relaciones interpersonales	37
Tabla 2 Operacionalización del Clima laboral	38
Tabla 3 Variable relaciones interpersonales.....	41
Tabla 4 Dimensión manejo de la comunicación	42
Tabla 5 Dimensión ambiente de colaboración.....	43
Tabla 6 Dimensión actitudes socioafectivas.....	44
Tabla 7 Dimensión resolución de conflictos	45
Tabla 8 Variable clima laboral	46
Tabla 9 Dimensión autorrealización	47
Tabla 10 Dimensión involucramiento laboral.....	48
Tabla 11 Dimensión supervisión	49
Tabla 12 Dimensión Comunicación.....	50
Tabla 13 Dimensión condiciones laborales	51
Tabla 14 Dimensiones de la variable relaciones interpersonales	52
Tabla 15 Dimensiones de la variable clima laboral.....	53
Tabla 16 Relación entre las relaciones interpersonales en el clima laboral	54
Tabla 17 Relación entre manejo de la comunicación en el clima laboral	55
Tabla 18 Relación entre ambiente de colaboración y clima laboral	55
Tabla 19 Relación entre actitudes socioafectivas en el clima laboral	56
Tabla 20 Relación entre resolución de conflictos y clima laboral	57

Índice de figuras

Figura 1 Variable relaciones interpersonales.....	41
Figura 2 Dimensión manejo de la comunicación	42
Figura 3 Dimensión ambiente de colaboración.....	43
Figura 4 Dimensión actitudes socioafectivas	44
Figura 5 Dimensión resolución de conflictos.....	45
Figura 6 Variable clima laboral	46
Figura 7 Dimensión autorrealización	47
Figura 8 Dimensión involucramiento laboral	48
Figura 9 Dimensión supervisión	49
Figura 10 Dimensión Comunicación.....	50
Figura 11 Dimensión condiciones laborales	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

A nivel internacional

En los últimos meses, el personal de las entidades públicas del sector salud han tenido un trabajo enorme en su área que labora, dado que, han tenido jornadas de trabajo muy agotadas, por la cantidad de pacientes que atendió, por el contagio de la COVID-19, en muchas ocasiones no se tenía la capacidad de atenderlos a todos, sumado a ello, la preocupación de cada trabajador por no contagiarse. Buscaban salvaguardar la salud de sus familiares. Esta situación ha generado importantes relaciones personales con sus compañeros de trabajo y en algunos casos se ha tenido discrepancias.

Existen diversos estudios que explican la problemática acerca de las relaciones interpersonales que se genera en entidades de servicios de salud pública como son los Hospitales, A nivel mundial, Cordeiro (2017) afirma, que el modelo de gestión y liderazgo de los encargados de dirigir un centro Hospitalario puede afectar negativamente, por no promover la comunicación, la confianza y respeto entre sus colaboradores generando insatisfacción. Por otro lado, asignar la culpa por la falta de equipo y material, que es una consecuencia de problemas estructurales y financieros que afectan la salud pública, es una situación común que desgasta las relaciones en el ámbito laboral. Uno de los factores que altera las relaciones interpersonales es el acoso laboral 46% sufren con mayor intensidad las víctimas son el bloqueo de la comunicación y el descrédito en el trabajo, envidia o celos, chantaje (Silva & Sladanha, 2016)

A nivel nacional

En la investigación de Uturungo (2018) describe cómo el clima laboral se puede ver afectado la remuneración económica 45%, carencia o deficientes incentivos económicos 62%, la relación con sus superiores 62%, el ambiente físico que no se agradable genera malestar al 55% de colaboradores. Por su parte, Ríos (2020) describe que el desinterés de la gerencia de la estas entidades de salud contribuye a generar un clima laboral débil, porque no potencian las habilidades sus trabajadores, no generan comunicación adecuada, carencia de motivación y la

carga laboral. Mientras que, Saldaña (2017) expone que el 20% de profesionales de salud sienten que no se respeta sus derechos, y que no se valoran el trabajo que realizan, las discrepancias con sus jefes de área conllevan que el clima laboral sea deficiente y existe poca coordinación en el trabajo que se realiza.

A nivel local

La entidad de salud Pública denominada: Hospital de Emergencias “José Casimiro Ulloa” es una organización que ofrece servicios de salud, con especialización en Emergencias, ofreciendo atención médica, quirúrgica para pacientes que se encuentran en una situación de emergencia que puede ser intra o extra Hospitalario, brindando atención especializada para casos de urgencias o Emergencias las 24 horas del día y durante todo el año. Los principales servicios que ofrece la entidad hospitalaria mediante consulta externa son: atención en procedimiento de Ginecología Quirúrgica, Gastroenterología, Neumología, Otorrinolaringología, Traumatología, Cirugía general y digestiva, Neurocirugía, Medicina Física y Rehabilitación; mientras que los servicios por emergencia son: atención de triaje adultos, triaje pediátrico, atención de urgencia y emergencia y diversos tipos de atención de emergencia que ofrece. Asimismo, complementa sus servicios con el Centro Quirúrgico para diversas intervenciones con especialistas en diversas ramas de la medicina, hospitalización, unidad de cuidados intensivos y ayuda diagnóstica para determinar un diagnóstico de diversas patologías mediante imágenes, mediante medicina de rehabilitación, nutrición, un centro de esterilización y farmacia como parte de los servicios de salud que ofrece para los pacientes.

Con respecto a la situación del clima laboral y las relaciones interpersonales se ha identificado lo siguiente: Existen deficiencias, en la comunicación en los directivos que están encargados de la administración del Hospital, en muchas ocasiones se realiza un trabajo poco coordinado, existe alta carga laboral para los profesionales que conlleva a realizar actividades fuera de su horario y de sus obligaciones laborales, ambiente inestable y tenso por comentarios y malos entendidos entre colaboradores, pocas facilidades y permisos genera malestar, falta de confianza ante documentos, expedientes y cualquier documentación a firmar y falta de recursos económicos, humanos y materiales para el desarrollo de

las actividades diarias, generan ineficiencia en la atención y requerimientos bienes y/o servicios de los departamentos del Hospital que son necesarios para ofrecer un mejor servicio al ciudadano. Ante, está situación descrita, se busca conocer si las relaciones personales inciden en el clima laboral en un hospital público.

1.2. Antecedentes de investigación

Variable 01: Relaciones Interpersonales

A nivel internacional

Por tanto, Zhang, et al., (2021) investigó acerca de “La influencia de las relaciones interpersonales en la adaptación colaboradores durante el período de control de COVID-19: múltiples roles mediadores de apoyo social y resiliencia” realizado en China, la investigación descriptiva no experimental, se aplicó la encuesta como técnica, se consideró una población de 164 personas y como muestra se eligió a la misma cantidad por conveniencia. Los resultados fueron que, al controlar las variables demográficas, la calidad de las relaciones interpersonales de los estudiantes, la relación existente es alta y positiva con la adaptación de los integrantes; asimismo, se aprecia relaciones positivas en las demás dimensiones de ambas variables. Se concluye que durante el período de control de COVID-19, las relaciones interpersonales pueden influir en la adaptación laboral, ya sea directa o indirectamente, mejorando el apoyo social o la resiliencia o activando la resiliencia a través de la experiencia del apoyo social entre compañeros de trabajo. Esta investigación genera un aporte mediante sus resultados que describe el papel de las relaciones interpersonales, así como las contribuciones de factores externos e internos positivos en la adaptación del personal.

Por su parte, Fernández et al., (2021) investigó acerca de la “Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19 en su artículo realizado en Brasil”, metodológicamente se trabajó con el enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental, se utilizó técnicas de la encuesta y análisis documental, la población de estudio fue 270 personas, y se consideró una muestra de 87 profesionales del sector salud, los resultados fueron que la comunicación entre el equipo multiprofesional es necesaria, aún tiene efectos positivos de carácter sectorial, facilita las relaciones humanas entre los miembros de la empresa y los directos de la misma. Conclusión: La contribución de la

comunicación efectiva y las relaciones interpersonales en el cuidado de la salud se valora como positiva y las instituciones de salud deben fomentar y facilitar esto en su trabajo diario. Los hallazgos que describe el autor, permiten entender que la comunicación efectiva ayuda mucho para que el ser humano se interrelaciona en la sociedad esto a su vez permite llevar un buen trabajo dentro de alguna entidad.

Así como Birgisdótti (2019) en su artículo “El impacto de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral entre los empleados en Islandia”, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional y como técnica se aplicó la encuesta, la población de estudio fue la misma que la muestra porque fue una cantidad pequeña de 47 colaboradores. Los resultados identificados permiten entender que hay relación positiva en nivel medio 0.412 en la dimensión relación con los gerentes y el grado de satisfacción de los colaboradores. Además, en la relación entre colaboradores genera 0.412, relación moderada.

Los antecedentes encontrados con respecto a las relaciones interpersonales, permitieron entender las investigaciones que se han realizado son de tipo cuantitativo, aplicaron la técnica de la encuesta, y describen que las relaciones interpersonales pueden influir en la adaptación laboral, ya sea directa o indirectamente, mejorando el apoyo social o la resiliencia generando el apoyo social entre compañeros de trabajo. De esta manera, se puede apreciar que estas investigaciones son de carácter cuantitativo y buscan conocer la situación actual de la variable y conocer la relación que pueda tener con la variable que presenta cada caso, de esta manera se relaciona con la investigación que se está ejecutando en un Hospital de salud.

A nivel nacional

Según, Moscoso & Mamani (2020) en su artículo sobre “Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios” realizado en Cusco, Metodológicamente este estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y transversal; como técnica se utilizó el cuestionario de respuesta múltiple en escala Likert; la población en estudio fue 1352 personas de las cuales se obtuvo un muestreo aleatorio simple de 136 personas. Los hallazgos encontrados fueron que existe una correlación significativa, según correlación de Pearson se tuvo un valor $R=0,731$ con un p-valor menor al grado de significancia

del 5%, esto nos da entender que el nivel de innovación y adaptación que fomenten los alumnos va incidir de forma directa en la manera de relacionar con sus amigos. Se determinó que el nivel de creativo de pensar es elevado en su mayoría de alumnos, con esto se va contribuir en mejorar las relaciones entre estudiantes e interpersonales en las diferentes acciones de la escuela. Esta investigación tiene un aporte muy importante debido a que existe la capacidad de poder llegar a implementar distintas formas de solución de problemas ya sean personales o empresariales.

Para, Vásquez (2019) en su estudio realizado en Chimbote sobre “Aplicación del programa de relaciones interpersonales y el desarrollo de las habilidades sociales”, el método utilizado fue cuantitativo de tipo correlacional, 43 estudiantes conformaron la población, de los cuales 21 fueron considerados para la muestra a quienes se les aplicó la encuesta como técnica. Dentro de los resultados se evidencio que en el pre test los alumnos presentan en un nivel de inicio con el 67%, un 24% están en proceso y solo el 10% estuvieron en el nivel logrado, sin embargo, cuando ya se logró aplicar el post test los resultados cambiaron notoriamente ya que un 5% se ubicó en el nivel inicio, el 57,1% en proceso, el 19% en logrado y el 19% destacado. Concluyendo de esta forma que al aplicar el programa relación interpersonal va influir de manera significativa en las habilidades de los estudiantes los cuales se relaciona con sentimiento, opciones a la agresión, tensión, y socialmente. Con este aporte podemos mencionar que un buen programa de relaciones interpersonales va generar habilidades positivas dentro de las personas para que de alguna u otra forma se pueda controlar ciertas reacciones desfavorables dentro de su círculo laboral.

Asimismo, Lavado et al. (2019) en la investigación titulada “Educación en valores para las relaciones interpersonales en estudiantes del colegio “San Isidro”, Otuzco –2019”. El universo de la población estuvo conformado por 41 alumnos de los cuales 21 fueron considerados para la muestra experimental y 20 para control, el tipo de diseño fue cuasi experimental. Los resultados fueron que el 74% estuvieron en un nivel bueno para el post test en lo que respecta a relación interpersonal lo cual se evidenció un cambio considerable en relación al pre test. Se concluye que al aplicar el programa de educación en valores tiene incidencia

muy significativa en la muestra de estudio lo cual nos da entender que este programa nos permitirá mejorar la relación interpersonal en el alumnado. A todo ello mencionamos que este estudio tiene un aporte significativo debido a que la niñez está en proceso de formación y si se le inculca buenos valores podrá llegar a ser una persona destacada y con una ética intachable.

En las investigaciones que se consideraron como antecedentes de investigación a nivel nacional, acerca de las relaciones interpersonales se aprecia que fueron investigaciones de tipo correlacional, con diseño no experimental y aplicaron técnicas como la encuesta para recoger la información de las unidades de estudio que fueron personas de las entidades que fueron objeto de estudio.

A nivel local

Por consiguiente, Rosas (2021) en la investigación, habilidades directivas y relaciones interpersonales en la Institución Educativa “Luis Fabio Xammar”, Huaura, 2021, la investigación de tipo básica nivel descriptivo correlacional y su diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, se consideró como a universo a 92 profesores, la encuesta fue aplicada como técnica. Los hallazgos fueron que el 10% percibe el nivel de relación interpersonal malo, un 87% lo considera como regular y solo un 3% lo considera como bueno, llegando a concluir que el nivel de correlación es moderado con un resultado de 0,411 y su p valor 0,000 por lo que cuando haya mejor habilidad directiva existirá buenas relaciones interpersonales. Con este estudio queda demostrado que las habilidades directivas permiten una gestión competitiva y con un buen liderazgo para llegar al éxito organizacional a ello se suma las buenas relaciones que se genere con todo su entorno.

Asimismo, Castillo (2020) indica las relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del área de centro quirúrgico de un Hospital público de Lima, este estudio de tipo cuantitativa, sin variación, ha recurrido a un nivel descriptivo y correlacional, Se planteó como población a 80 colaboradores que respondieron a las interrogantes. Los resultados fueron que en lo que respecto a relación interpersonal un 60% considera un nivel medio, el 23% bajo y solo el 18% alto, también dentro de sus dimensiones el mayor porcentaje representa de nivel medio en lo que es comunicación con un 74%. Finalmente se

concluye que se encuentra correlación entre ambas variables de estudio con un valor de 0,541 lo que nos da entender que es significativamente alta y su p valor de 0,01. Como aporte podemos decir que la satisfacción del personal en las entidades debe ser una pieza clave y se debe tomar como prioridad porque de ello depende el desempeño que tendrán también se generará buenas relaciones interpersonales para lograr un trabajo en conjunto.

Asimismo, Simone (2020) en su investigación acerca del “Trabajo colaborativo y relaciones interpersonales en docentes de la I.E. N° 0073 “Benito Juárez” S.J.L.- 2020”, este estudio fue de tipo aplicada observacional, correlacional, cuantitativo e hipotético-deductivo. La muestra se consideró a 62 profesores, la técnica la encuesta y su instrumento cuestionario. Dentro de los resultados tenemos que en trabajo colaborativo y relación interpersonal los niveles son elevados con un resultado mayor al 65%, asimismo la variable trabajo colaborativo con sus dimensiones guardan relación significativa con la variable relación interpersonal ya que tienen resultados $Rho < a 638$ con un p valor menor a 0.005, de esta forma se determinan que se tienen una relación de manera directa y fuerte entre ambas variables en estudio. De acuerdo en esta investigación realizada por el autor trae un aporte favorable en beneficio de las entidades porque el trabajo colaborativo genera buenas relaciones interpersonales para que de esta forma se cumpla con los objetivos de manera conjunta hacia un mismo propósito.

En las tres investigaciones que analizaron se puede apreciar que, los estudios son correlacionales y utilizaron un determinado estadístico para conocer si existe relación entre las variables que se investigaron conllevando a determinar que existe relación entre las variables analizadas. Estos estudios, que fueron considerados, son de importancia, para la investigadora porque permite conocer en la existencia de relaciones positivas, donde aceptan las hipótesis que han planteado los investigadores.

Variable 02

A nivel internacional

Según Villagómez, et al. (2021) En su artículo titulado “Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística”, la

metodología fue un diseño cuasi experimental sin grupo control, la población conformada por 87 empleados, no fue necesario una muestra, como técnica se aplicó la encuesta. De acuerdo al clima institucional, dentro de la fase de pre intervención se logró encontrar que en la fase previa a la intervención que el 28% calificó este como óptimo, mientras que en la fase posterior a la intervención aumentó a 57%. En el segundo jardín de infancia, los empleados de Pre-Intervención 57 manifestaron que el clima institucional era moderado y el 25% mencionó que es adecuado. En la estimación posterior a la intervención, la evaluación media se redujo al 39% y la óptima aumentó al 61%. Se concluye que la comunicación eficaz mediante distintas técnicas que se programan de forma neurolingüística se lograra una mejora del clima en el trabajo. Este viene hacer un modelo psicológico dinámico y capaz para realizar distintas modificaciones en la persona, crear un entorno capaz de escuchar con una comunicación real que conducirían a la resolución de inconvenientes y esto mejora el entorno institucional.

Se aprecia que el clima organizacional ha sido medido en un determinado grupo de personas, mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores y los resultados que han presentado son de tipo descriptivo para conocer la situación actual de las variables en estudio. Conllevando a conocer el clima organizacional adecuado con una comunicación eficaz.

A Nivel Nacional

Por tanto, Mogollón & Ramírez (2020) la investigación realizada en Piura sobre Clima laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Piura 2019, este estudio de enfoque cuantitativo, y su diseño no experimental y de nivel descriptivo. La población de estudio fue 54 personas, la misma cantidad fue la muestra porque se basó en tipo de muestreo a criterio de los investigadores. La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario, como evidencia fue que el 74,10% menciona como inestable la relación interpersonal en relación a los demás integrantes de las entidades donde trabajan, un 25,90% evidencia un nivel medio; asimismo; el 64,80% mencionan que la comunicación es inestable para con los usuarios con problemas y el 35,20% responden que tienen un nivel medio; también en cuanto al ambiente de trabajo de los discapacitados el 50,00% mencionan que es inestable y el 44,40% un nivel medio; en cuanto a la

motivación el 72,20% evidencia como baja y el 27,80% medio. De manera global se determina que el 90% a quienes se les encuestó determina que el clima organizacional en el que viven de manera diaria es efímero e impropio y el 10 % que resta lo consideran que es medio sin embargo ninguno lo considera como adecuado.

Asimismo, Gutiérrez, et al. (2021) investigaron acerca del “Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo”, este estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, la población fue de 100 profesores y la misma cantidad se consideró como muestra, por ser una cantidad limitada de participantes. como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se identificó que existe relación, siendo una correlación significativa entre las variables, ante un mejor clima se obtiene un mejor desempeño y viceversa, asimismo se evidenció correlación entre sus dimensiones con el desempeño de los profesionales de educación. Del mismo modo hacemos énfasis que un buen clima laboral siempre repercutirá en el desempeño del personal porque este se va sentir motivado y su capacidad de trabajo será los resultados eficientes y un buen trabajo en equipo. Asimismo, mencionamos que este estudio trae un aporte significativo porque nos permitirá concientizar para tener un trato igualatorio con el personal ya tengo o no una discapacidad manteniendo así un buen clima institución dentro del centro de trabajo.

A Nivel local

Por su parte Milla (2021) clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa One Channel Service S.A.C. Lima 2020, la población fue de 123 colaboradores de los cuales se aplicó el muestreo censal debido a que se aplicó la encuesta como técnica a toda la población, esta investigación fue de tipo descriptiva correlacional. Como resultados se obtuvo que no existe relación entre las variables ya que el resultado fue 0,006 con un p valor de 0,944 esto nos da entender que la variable síndrome de burnout es independiente al clima. Se concluye que en cuanto a las dimensiones del clima organizacional la autorrealización obtuvo un 32% de mayor nivel, un 39% medio involucramiento laboral el 50%, 62% aceptable; supervisión el 39.8% regular; comunicación, el 36% a nivel medio; las formas laborales 46% a nivel medio. A todo ello podemos describir

que un eficiente clima laboral hará que el trabajador se sienta más activo y con muchas ganas de desempeñar su función manteniendo la calma y autoestima.

Esta investigación se aprecia que, se realizó un estudio de tipo correlacional, con diseño no experimental permite entender que se aplicó una encuesta a las unidades de estudio de los cuales se pudo conocer existe correlación entre la variable clima laboral y síndrome de burnout, y es una relación casi perfecta dado que se encontró 0.94. Es una fuerte relación lo que permite comprender que, las variables están relacionadas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teorías relaciones interpersonales

Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau: Según Díaz (2018) la teoría de Hildegard E. Peplau, fundamenta su teoría de relaciones humanas, cuando se genera la interacción con el personal de enfermería que busca ayudar al paciente a lidiar con sus problemas de salud y contar con la atención sanitaria necesaria para mejor su situación. Esta teoría reafirma la relevancia del cuidado, ya que toma en consideración las ideologías de la ciencia conductual, a partir de las cuales planteó un modelo psicológico que posibilita que el personal de enfermería se distancie de la patología y note la trascendencia de los sucesos, emociones y comportamientos en la operación. Por tanto, la satisfacción en el cuidado de la salud se alcanza a través del vínculo del profesional sanitario con el paciente.

Se debe tener en cuenta que la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau parte de dos postulados fundamentales, según Alligood & Marriner (2018) en el primero, el aprendizaje de cada paciente al recibir asistencia del personal de enfermería varía significativamente de acuerdo a la clase de persona que le brinda la atención; y en el segundo, el estímulo del progreso de la personalidad hacia la madurez es una labor de enfermería y de la capacitación en esta área. Sus expertos ponen práctica normas y técnicas que encaminan el procedimiento a solucionar conflictos interpersonales.

Asimismo, Según Alligood (2015) para Peplau se presentaban de forma primordial las siguientes hipótesis: 1.- El entendimiento de que cada individuo que sufre alguna afección recibe atención de parte del personal sanitario (enfermeros)

de diversas maneras, según clase persona que sea la enfermera. 2.- Promueve el desarrollo de la personalidad hacia la prudencia, que también forma parte de la labor que efectúa la enfermera. El personal de enfermería es el responsable de guiar a los pacientes a resolver sus conflictos interpersonales.

Las teorías que se ha considerado en esta investigación, están relacionadas al trato directo que se tiene con el paciente, es decir, la forma del servicio, la atención y la orientación que se le brinda al paciente, desde el momento que llega a un centro de salud, se procura conocer su situación y se le va aplicando, dándole a conocer que males tienes y se busca orientarle para entienda y se haga responsable de la situación que tiene para poder salir adelante. Donde los profesionales aplican principios y métodos que orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales.

1.3.1.1. Definición de relaciones interpersonales

Según Flores (2019) describe las relaciones personales está conformada por las interacciones recíprocas entre dos más individuos que pueden ser afectivas, de diálogo, deportivas, actividades comerciales, de amistad, familiares u otras. Estas interacciones se evidencian en grupos de colaboradores de una empresa, de una comunidad, dichas relaciones pueden estar reguladas por las costumbres o las normas aprobadas en un determinado lugar. Las relaciones interpersonales pueden estar afectadas por diversos factores laborales, familiares, de la iglesia, conyugales y su incidencia puede ser positiva o negativa.

Asimismo, Ramírez (2018) precisa que las relaciones interpersonales se dan entre los seres humanos, bajo una determinada necesidad y se influenciada por diversos motivos entre ellos, la personalidad de cada integrante, el estado mental, emocional, el deseo y de acuerdo a sus convicciones y funciones cognitivas se logra una relación entre los integrantes de una empresa, familia o sociedad.

Por su parte, Garrido & Bueno (2012) indica que las relaciones interpersonales son definidas por las diversas formas que tiene una persona para interactuar en un determinado lugar, puede afianzarse mediante la comunicación tanto de manera positiva o negativa en la convivencia de los individuos, dicha comunicación puede estar dada por expresiones que auténticas de cada individuo y puedes tener diferencias unas de otras en un determinado entorno.

Y finalmente, Silveira (2015) admite que las relaciones interpersonales se consideran eficientes entre dos individuos o más, al interactuar en un ambiente y poder expresar sus ideas, pensamientos, sentimientos y puntos de vista de cada uno, donde se busca un respeto y consideración, conllevando que mediante la interacción se logre una coordinación para el desarrollo personal y profesionales de los integrantes bajo relaciones personales que logran satisfacer y compartir metas, objetivos y propósitos en la empresa y/o sociedad.

Según aporte que hacen los cuatro autores, acerca de la conceptualización de las relaciones interpersonales se puede indicar que éstas se caracterizan por la interacción que tienen las personas en sus diversas actividades diarias que tienen, y bajo una determinada necesidad y que puede estar influenciada por diversos motivos y razones como un estado emocional, por deseos o por cuestiones de trabajo. Asimismo, las relaciones interpersonales se generan por la comunicación positiva o negativa que tienen los seres humanos al expresarse de manera auténtica mostrando un acuerdo o diferencias con el resto de los integrantes, mostrando respeto y consideración.

1.3.1.2. Importancia de las relaciones interpersonales

El aporte que hace Bisquerra (2013) acerca de la importancia de las relaciones interpersonales es muy necesario y determinante para la autorrealización y desarrollo de las personas y satisfacer las necesidades. Dicha relación es vital, teniendo en cuenta que no se pueden satisfacer sin la intervención de los demás integrantes. Tal es así que, el individuo está influenciado por su entorno, pero a la vez incide en el entorno que lo rodea, dado que, es valorado por los demás integrantes. Las relaciones interpersonales son complejas y dinámicas y suelen estar motivadas por la necesidad de la persona que busca satisfacer sus necesidades de manera permanente.

Asimismo, Bisquerra (2013) hace mención que las relaciones humanas juegan un rol fundamental en el desarrollo del individuo, debido que, las personas desarrollan aspectos personales y sociales que ayudan a su entorno y la adaptación del mismo. Además, el autor manifiesta que, que es sorprendente que la persona con su propia forma de vida, sensaciones, sentimiento, ideas y valores logremos relacionarnos entre nosotros mismos. Desde otra perspectiva, las relaciones

interpersonales permiten el desarrollo en el sector público y privado, donde las personas manifiesta como un hecho social, las actividades que ejecutan en el trabajo diario buscando expresar o manifestar un hecho social que busca lograr resultados de calidad en beneficio de los usuarios o interesados que dependen de las actividades que realiza las entidades públicas.

La adecuada gestión de las relaciones interpersonales en una empresa pública o privada busca satisfacer las necesidades o el interés que el usuario; mientras que la organización proyecta sus acciones o actividades bajo parámetros para satisfacer las necesidades de su público objetivo. Asimismo, las organizaciones promueven relaciones interpersonales duraderas entre sus colaboradores y entorno como clientes, proveedores, personal, con el objetivo de conectarse con el público, buscando una integración social y económica.

Las relaciones interpersonales también son importantes porque en la entidades públicas y privadas buscan generar la cooperación de los integrantes, generando equipos de trabajo, buscando que esa relación cordial y adecuada índice en la actitud de los individuos, permitiendo la satisfacción y el compromiso del personal para desarrollar sus actividades diarias, favoreciendo la productividad, eficiencia y eficacia del personal al trabajar en busca de propósitos.

El autor también asegura que la compañía, triunfan con la productiva colaboración de sus integrantes y la labor que estos realizan en equipo; esta relación recíproca repercute en los comportamientos individuales y viceversa, siendo responsables de alcanzar tanto los objetivos personales como institucionales, lo que implica a su vez obtener satisfacción laboral en la organización, respaldando efectivamente el alcance de las metas.

Según lo descrito la importancia de las relaciones interpersonales, está dada, porque las personas necesitan compartir diversas actividades, pensamientos, ideas, motivos, trabajo con sus semejantes y en ese proceso de busca satisfacer una necesidad según el interés que tenga la persona. Asimismo, la importancia de las relaciones interpersonales en los ambientes de trabajo tanto en entidades públicas o privadas que buscan generar equipos de trabajo para cumplir objetivos empresariales. También se puede generar una cooperación

mutua de las tanto en el ambiente de trabajo, familiar y amical como parte de la confianza, amistad y compromiso de los individuos.

1.3.1.3. Las relaciones interpersonales en el trabajo

Según Cárdenas (2018) admite que las relaciones interpersonales pueden conllevar al éxito profesional de los individuos y de la organización, dado que, debido a la calidad de éstas se puede generar una comunicación asertiva, respeto, cooperación, trabajo en equipo, capacidad de respuesta a la necesidad del cliente, resolver conflictos y lograr resultados eficaces y eficientes que contribuyen a mejorar el desempeño y la satisfacción de sus integrantes. Dichas relaciones interpersonales pueden ser individuales o colectivas que se generan entre colaboradores y/o con el empleador o gerencia de la empresa. Las relaciones laborales existen en los diversos rubros de empresas tanto de manera formal e informal y conllevan a generar una ventaja competitiva en la organización.

1.3.1.4. Destrezas para las relaciones interpersonales

Para Baguer (2018) las relaciones interpersonales brindan una oportunidad de predecir y poder controlar la capacidad que tiene el ser humano para poder adaptarse a las conductas necesarias dependiendo a la necesidad que se requiera en un determinado lugar se logra obtener resultados deseados. Asimismo, las relaciones interpersonales permiten mejorar las habilidades comunicativas de los individuos, conllevando a la mejora de la escucha, el habla y a resolver conflictos que pueden ocurrir en una empresa o sociedad. Como parte de las relaciones interpersonales se pueden tener las siguientes destrezas:

Destrezas sociales; Hace referencia que las personas tienen la capacidad de crear ambientes muy favorables para la sociedad, según Charca (2017) basado en la teoría de Carl Rogers precisa su convencimiento acerca de un determinado ambiente adecuado los individuos con suficiente confianza, se muestran creativos, eficaces, eficiente en las actividades que realizan, dado que se sienten motivados, firmes y proactivos. Asimismo, las destrezas sociales se afianzan en conductas que han sido aprendidas mediante experiencias empíricas y culturales. También están basadas en las relaciones humanas que permiten generar armonía individual y con los demás seres humanos que están en un determinado entorno.

Destrezas de comunicación: Las acciones de comunicación interpersonal se basa en un proceso variado, donde las variables de escuchar de manera activa, ser empáticos, ofrecer una respuesta reflexiva, tener claridad, ser honestos. Algunos de estos aspectos que se pueden controlar y ser modificables acorde a las necesidades. Las destrezas comunicativas se pueden aprender y ser mejoradas de manera continua desde el inicio y la interacción que se tiene con las personas de un entorno en un determinado contexto, dicha comunicación no se desarrolla de manera netamente directa y/o física. Por su parte, Segura (2016) admite que las habilidades de comunicación están integradas por un conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan en la vida diaria, y que permiten desarrollar el lenguaje que se complementan con el hablar, la lectura, la escritura que ayudan a mejorar el conocimiento cultural y social de las situaciones que se presentan. En esa perspectiva, la comunicación humana está basada en emisión y recepción de mensajes entre dos personas o más que permiten a la comunicación entre los integrantes de una sociedad, empresa para ciertas acciones que ayudan a mejorar sus relaciones productos de la forma como se comunican.

Destrezas de límites: Que se caracteriza en el reconocimiento de los valores que expresan respecto, la aceptación, el desarrollo de la escucha, el afecto físico y de las emociones, desarrollo de la identidad, enfrentamiento de los miedos y empoderamiento de habilidades que permiten un mejor comportamiento que inspiran a los demás por medio del liderazgo.

1.3.1.5. Procesos fundamentales que van a impactar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

De acuerdo a Sisa (2013) hace mención de los procesos que tienen incidencia en las relaciones interpersonales que se tiene en el ámbito del trabajo.

La percepción: Se describe como proceso de interpretación de cada individuo acerca de una realidad o el mundo, que organiza e interpreta la información permitiendo pensar sentir, actuar y tiene incidencia en las creencias, valores y pensamientos de la persona que percibe dicha situación.

Asimismo, se considera a los pensamientos y sentimientos: Se describe como al proceso de evaluación y análisis de la información que se ha recolectado y con ello se emite juicios de calificación con respecto a la situación o circunstancia

de acuerdo a las acciones o conductas de la persona que emite una calificación. La calificación o valoración no puede interponerse a los pensamientos y sentimientos de la persona que viene a ser la fuente de la información.

Otro de los procesos es la intencionalidad y objetos: Se describe como un proceso al cual se dirige o se ha definido una meta. Dichos objetivos que se han fijado, promueven las sensaciones, deseos y la motivación para obtener un resultado exitoso o fracaso está enmarcado de acuerdo a la claridad de dichos objetivos y de las decisiones, acciones o estrategias que se orienten al logro de los mismos. Y finalmente, la acción: Hace referencia a las actividades que se ejecutan en busca de alcanzar los objetivos que se tienen en base a la percepción, sentimientos o el pensamiento de la persona que busca obtener dichos propósitos.

1.3.1.6. Base de las relaciones interpersonales

Para la descripción de las relaciones personales se ha tenido en cuenta definir de manera conceptual, los siguientes aspectos elementales que son los siguientes: Se ha considerado a la percepción: Es una impresión que asume el individuo acerca de los demás en referencia de el mismo, en un determinado entorno (Silveira, 2014); asimismo a la primera impresión: Es una impresión que se genera automáticamente de ciertos aspectos de un determinado individuo en referencia a una persona, objeto o cosa como una experiencia, una calificación, un recuerdo bueno o mala que percibe en ese momento.

También se ha considerado a la simplificación: Hace referencia a la calificación que se hace a un individuo de ciertos aspectos que presenta de manera rápida, sin esfuerzo alguno para el análisis profundo. Y finalmente el persistir: Se entiende como una calificación que se hace a una persona basada en la primera percepción, dejando de lado los comportamientos nuevos y otros aspectos relevantes que pueda tener.

1.3.1.7. Tipos y estilos de relaciones interpersonales

Para Zupiria, (2015), toma en cuenta cuatro clases de relaciones interpersonales que son: relaciones íntimas, relaciones triviales, relaciones individuales y relaciones sociales. El autor considera los siguientes estilos: el estilo agresivo, desarrollado por individuos problemáticos, iracundos, que suelen culpar e intimidar; el estilo manipulador, exige y persuade para llevar a cabo labores,

considerando lo que él desea y utilizando lo que está a su alcance; el estilo pasivo, permite que lo manipulen sin respaldar sus opiniones o tomar sus propias decisiones; y por último el estilo asertivo, mantiene su postura sin agresividad ni ofensas, y es capaz de dialogar y llegar a convenios.

1.3.1.8. Factores que intervienen relaciones interpersonales del personal de salud

Asimismo, Peplau, (1998) autor la teoría del modelo de interrelación, menciona que aquí es donde la enfermera desempeña un rol importante como parte de la atención de los pacientes que requieren de su asistencia; este modelo toma en cuenta nociones de integración, lo que significa que el personal de enfermería está preparado para saber el requerimiento de cada paciente, y de esta manera monitorizar el cuidado corporal, benéfico y mental de todos ellos. Esta relación interpersonal del personal de enfermería y el paciente presenta cuatro etapas que son: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución.

La primera etapa es la orientación: en ella, la persona percibe su necesidad y solicita atención médica. La enfermera contribuye a que el paciente identifique y entienda su problema de salud para disponer el cuidado que requiere. En la segunda etapa, la de identificación, el paciente se reconoce en el personal que lo atiende. La enfermera ayuda al reconocimiento de las percepciones y la manifestación de los sentimientos asociados con su apreciación del problema, para contribuir a que el paciente tolere su afección y fortalezca los procesos beneficiosos de su personalidad que le brinden la satisfacción que requiere. La tercera, es la etapa de aprovechamiento, durante la cual el paciente intenta conseguir el máximo del vínculo y lograr los beneficios realizables más grandes. Por último, tenemos la resolución, que se origina cuando el paciente deja de lado sus metas antiguas y se marca nuevos objetivos. En esta etapa el paciente se deja de reconocerse en la enfermera, es decir, se desvincula de ella.

1.3.1.9. Dimensiones de las relaciones interpersonales

Según Wieman (2017) describe de elementos que permitieron medir la variable mediante las siguientes dimensiones:

Manejo de la comunicación: Se entiende como uno de los factores determinantes en las relaciones humanas la comunicación entre personas de forma

directa o indirecta. El mensaje que se emite entre compañeros y/o directivos conlleva a lograr comunicación efectiva para el logro de objetivos.

Asimismo, se define a la comunicación como diversos procesos que permiten que el mensaje llegue del emisor al receptor, generando contenidos oportunos que son compartidos entre sus integrantes y se negocian diversos intereses a favor de la empresa y del colaborador. Mediante la comunicación se solucionan diversos problemas. El indicador de esta dimensión es el nivel de manejo de comunicación

Ambiente de colaboración: Es ambiente que se genera por la interacción de los individuos que trabajan en una organización. De acuerdo, al ambiente que se percibe por parte de los colaboradores se genera trabajo en equipo, se logran resultados eficientes o se tienen problemas para lograr las metas y/o objetivos. Sus indicadores son el trabajo en equipo y el clima laboral

Actitudes socio afectivas: Son las actitudes de las personas que les permite relacionarse de manera positiva o negativa. El comportamiento de los integrantes conlleva desarrollar amistades colaborativas y buscan un trato amable entre ellos y los directivos, permitiendo sobrellevar los problemas y tomar decisiones asertivas. Sus indicadores son el nivel social y nivel afectivo.

1.3.2. Teorías clima laboral

La teoría de clima Laboral de Likert, R. citado por Brunet (2014) manifiesta la actitud de los colaboradores ante el comportamiento administrativo y las demandas institucionales que reciben los integrantes, por lo tanto, se determina que la captación será determinada por la forma de reaccionar del ser humano. El autor menciona 3 formas de variables que definen a las características propias de una entidad y que inciden en la atracción del ser humano de acuerdo al clima. Mencionamos a continuación:

Variables Causales: estas también reciben el nombre de variables autosuficientes, son ellos quienes despliegan e indican el rumbo de la institución en términos de logro y desarrollo de resultados.

Variables Intermedias: vienen hacer las que evalúa internamente el estado de la entidad reflejando fenómenos como: toma de decisiones, comunicación,

motivación y desempeño. Estas variables capturan los procesos de la organización y son críticas.

VARIABLES FINALES: vienen a hacer la consecuencia de la variable causal y los intermedios ya mencionados están orientados a producir resultados en la entidad como ganancias, pérdidas y rendimiento.

Teoría de Litwin y Stringer

Según, Litwin & Stringer (1968) admiten que, la conducta del ser humano que labora en una empresa está basada en la motivación y el clima que se ofrece para el desarrollo de sus actividades. Además, describe los factores que inciden como el ambiente en la conducta del individuo para que pueda trabajar de manera efectiva o con problemas.

Teoría “X” y Teoría “Y” de Mc. Gregor

Las teorías “X” e “Y” hacen referencia a la manera de comprender al recurso más importante de la empresa, el humano. Indica que la gerencia, o los gestores que se puede obtener buenos rendimientos del trabajo solamente si están bajo amenazas o se les presiona. En esa perspectiva la teoría X precisa que se puede mejorar y obtener una mejor productividad laboral. Por su parte la teoría Y, los gerentes consideran que el personal necesita trabajar por diversas razones y motivos, ellos necesitan el trabajo. Esta teoría indica que el principal rol del administrador es establecer un clima favorable en el lugar donde se desarrollarán determinadas actividades, las características que este debe tener es la seguridad en sí mismo y la confianza que transmite a los demás.

La teoría del clima laboral, según Likert indica que manifiesta que es la actitud de los colaboradores ante la parte administrativa de la organización. Donde se tiene en cuenta, las necesidades y demandas que tienen los colaboradores. Se tiene como alternativa la capacitación puede determinar la forma de comportamiento del personal. Por su parte, la teoría Litwin y Stringer indica la importancia de la conducta de los integrantes y donde pueden estar motivados a trabajar con mayor esmero.

1.3.2.1. Definición de clima laboral

Para Palma (2015) Es la percepción que tienen los integrantes de una empresa respecto a las condiciones, actividades, interacción, comunicación y experiencia que genera dentro de la misma. Es la interacción entre el personal y las políticas definidas por la gerencia, se afianza: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Se considera a las diversas percepciones que tienen los integrantes de una empresa en referencia a la experiencia dentro de la actividad diaria de trabajo que es parte del sistema organizacional. La importancia del enfoque del clima laboral, se basa en el comportamiento que muestran los individuos acerca de los factores existentes en la empresa como el trato de los directivos, la motivación, el trabajo en equipo, el apoyo de los compañeros, los conflictos existentes, las discrepancias o la percepción que se tiene de dichos factores conllevan a generar o percibir un determinado clima laboral (Chiavenato, 2016).

Por su parte, Hellriegel y Slocum (2016) afirman que el clima laboral está afianzado en un conjunto de factores objetivos y subjetivos que se presentan en una determinada organización y que pueden ser persistentes en el tiempo y son característicos que destacan o hacen la diferencia en comparación de otra empresa, permitiendo describir las diversas vivencias que se tiene en aspectos profesionales o personales en la empresa.

Asimismo, Litwin y Stringer, (1998), citado por Gan (2013) denomina que el clima laboral es el lugar donde trabaja cada individuo y se enfrenta a las circunstancias existente día a día en relación con los directivos, con los compañeros de trabajo, con los clientes, proveedores y los diversos factores que conforman el clima laboral, generando un lazo de la institución y el conjunto de colaboradores que participan en las operaciones al interior y al exterior de la empresa. El clima laboral, es la percepción personal de cada colaborador y que en conjunto conllevan a obtener una calificación de las autoridades, compañeros y elementos que participan en las actividades diarias obteniendo una visión del clima institucional.

De acuerdo, a los aportes que hacen los autores, acerca del clima laboral describen que es la percepción de los colaboradores acerca de su centro de trabajo. Asimismo, se entiende por clima laboral al comportamiento que muestran los

trabajadores en referencia a los diversos factores que existen en la organización, dichos factores pueden tener acciones positivas o negativas. Como la relación con sus compañeros, con la directiva, con los clientes, proveedores y según estos factores el trabajador puede considerar como un clima aceptable o negativo.

1.3.2.2. Dimensiones del clima laboral

Según Palma (2015), expresa que el clima laboral debe ser estudiado atendiendo a cinco dimensiones:

Autorrealización: Se refiere al ideal del empleado en cuanto a la probabilidad que el ambiente en donde se desenvolverá laboralmente le permitirá crecer como persona y como profesional.

Involucramiento laboral: Se refiere al vínculo entre trabajador e institución el cual implica beneficios y logros para ambas partes.

Supervisión: Implica someter a un control de vigilancia todas las tareas del trabajo que son pieza fundamental para mantener a flote una institución.

Comunicación: Implica la interacción entre todos los miembros de una organización permitiendo una colaboración eficaz.

Condiciones laborales: Se refiere a las normas que toda organización establece de acuerdo a las actividades que desarrollan y, por ende, los colaboradores están obligados a cumplir.

1.3.2.3. Instrumentos para medir el clima laboral

Para Vidal (2004) las instituciones han elaborado una serie de instrumentos de fácil acceso con el fin de poder medir el clima laboral. Una parte de estos instrumentos han sido desarrollados por instituciones privadas, por lo que suelen ser más eficientes, no obstante, todos responden a las mismas necesidades pues tienen el mismo origen. Con respecto al clima laboral se destacan dos teorías de dos reconocidos investigadores: Rensis Likert con la propuesta de su método de misión informativa, mismo que posteriormente fue conocido como Sistema IV; y George Litwin con su método influenciado por David McClelland, que planteaba un cuestionario para medir las dimensiones del clima laboral en las instituciones, método o que ha sido reconocido como el más adecuado en la actualidad.

1.3.2.4. Características del clima laboral

Según Robbins (2018) el clima es un reflejo de la vida interna de una institución, siendo esta su característica esencial.

El clima laboral es resultado de percepciones que tienen los trabajadores y de las situaciones que se produzcan en relación a una institución u organizaciones, por lo que implica ciertas experiencias que desencadenarán diversas posturas al momento de la actividad laboral; la atmósfera psicológica colectiva permite entender las actitudes, conductas y sentimientos de las personas que forman parte de la institución, de modo que permitirá comprender la vida laboral. En este sentido, todo lo relacionado al clima laboral afectará a cada uno de los miembros de la institución. Un clima laboral eficiente se ve reflejado con el alto nivel de satisfacción e identificación de los miembros, creando así un equilibrio entre la vida y el trabajo; todo lo contrario, a lo que generará un clima laboral deficiente, haciendo difícil las labores de la institución. Un ejemplo de ello sería cuando una institución busca contratar personal, sin embargo, cuando sucede la contratación el personal no está dispuesto a hacer suyas las necesidades de la institución, pues no se sienten identificados, y su actuación es limitada. Es necesario resaltar en el clima laboral el impacto que generan los comportamientos y actitudes en las organizaciones, pues estos definirán el alcance de las metas organizacionales.

1.3.2.5. Importancia del clima laboral en la administración de empresas

Para Robbins (2018) una cultura de gestión no solo se refiere a adoptar conocimientos y métodos de otras disciplinas (psicología, sociología y antropología) para realizar análisis de variables en la búsqueda de mejorar la productividad y la calidad; sino que, el problema va mucho más lejos, pues significa recrear una serie de ideas que rigen el paradigma organizacional, que en la mayoría de los casos son homogéneos, universales y lineales. No cabe duda que haciendo el mejor uso posible de esta reformulación del desarrollo organizacional, no solo hablaremos de una mejora en la empresa misma, sino también se realizarán aportes positivos en la sociedad. Asimismo, el clima se encuentra relacionado con el entorno de trabajo de una organización. Este entorno laboral tiene un impacto directo en el comportamiento de cada miembro. En consecuencia, es un reflejo de la propia

organización. Asimismo, el clima determina cómo los trabajadores ven su trabajo, su desempeño, su productividad y su satisfacción con su trabajo.

El clima viene hacer un ambiente donde no se ve ni se toca, pero que a su vez representa una existencia verdadera que perjudica el entorno de la entidad y a su vez será afectado por todo lo que sucederá dentro de ella. Una entidad tiene que conquistar y mantener a los colaboradores que logran adaptarse a su clima de modo tal que sus jefes perduren. Un ambiente de trabajo permanente es invertir a futuro, los jefes de las entidades deben captar que el entorno laboral formará parte del activo de la entidad para que sea valorado y se le tomé la atención necesaria. Una entidad que tenga políticas duras y que representen presión a los colaboradores llegan a obtener resultados solo a corto plazo. En esta misma forma en la que se examina y explica una entidad en lo que corresponde a sus características, disposición y a sus procedimientos, asimismo es probable reconocer las distintas dimensiones de la percepción del entorno laboral en el que está el trabajador, así como averiguar su incidencia entre las conductas individuales y la experiencia (Robbins, 2018). La apreciación por parte de la entidad y el entorno de trabajo simboliza el procedimiento de filtrado o estructuración de la percepción. A partir de esta apreciación dicho ser humano describe la variedad de sentimientos que le afectan en el universo laboral el representa el lugar donde trabaja y este entorno se denomina para el individuo el clima de la organización (Robbins, 2018)

1.4. Formulación del problema

Ante ello, se plantea como formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?

1.5. Justificación de la investigación

Justificación teórica: La presente investigación se argumenta, mediante la teoría de Elton Mayo que percibe al colaborador no definitivamente como un ente económico, sino a un individuo que se socializa mediante sus deseos, emociones, miedos, necesidad que posee, acerca de las razones que lo motivan a buscar lograr los propósitos que ha definido alcanzar durante sus existencia, y afianzado en el liderazgo y en las normas que se aplica a los grupos se puede determinar el nivel de producción del individuo. Se busca contrastar los resultados con la teoría

definida y conocer la situación actual de las relaciones interpersonales. Mientras que el clima laboral se afianza en la teoría de los autores Litwin y Stringer buscaron explicar los aspectos más relevantes de la conducta de los trabajadores que laboran en una empresa, basados en la motivación y el clima laboral. Ambos autores explican los factores situacionales y el ambiente de trabajo que inciden sobre la conducta, la percepción y comportamiento del colaborador en la organización. Mediante esas teorías se busca explicar las variables en investigación para conocer si los resultados se presentan en la realidad investigada en la entidad de salud.

Justificación metodológica: Esta investigación se justifica porque los instrumentos de investigación que será un cuestionario para cada variable serán adaptados para realidad problemática, esperando encontrar cuestionarios validados y confiables para recoger la información de la población de estudio o en último caso crear un instrumento y validarlo generando un aporte al conocimiento científico.

Justificación práctica: Mediante esta investigación se indaga una situación problemática existente en el Hospital Casimiro Ulloa, acerca del clima laboral y las relaciones interpersonales que tienen ciertas deficiencias en el personal administrativo, cuyo resultado busca conocer si existe relación entre las variables para que los encargados de recursos humanos busquen alternativas de mejorar las relaciones que se tiene entre el personal y con ello se mejore el clima laboral existente. Asimismo, se realizarán recomendaciones que ayuden a disminuir la problemática según los hallazgos que se obtuvieron de las dos variables.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: Existe relación alta y significativa entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

H₀: No Existe relación alta y significativa entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

Hipótesis específicas

El manejo de la comunicación se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

El ambiente de colaboración se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

Las actitudes socioafectivas se relacionan significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

La resolución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Analizar la relación entre relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

1.7.2 Objetivo específico

Identificar la relación entre la comunicación y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

Medir la relación del ambiente de colaboración y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

Describir la relación entre las actitudes socioafectivas y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

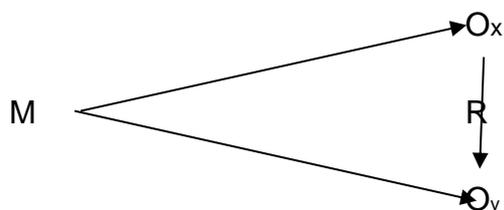
Determinar la relación entre la resolución de conflictos y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo: El procedimiento que se ha optado como estrategia investigativa ha sido basado en el enfoque cuantitativo, donde se recurrió a técnicas e instrumentos que han permitido obtener datos para ser procesados estadísticamente y poner a prueba la hipótesis planteada. En consecuencia, se ha contrastado las hipótesis y se emiten resultados describiendo y analizando si se aceptan o rechazan hipótesis Hernández et al. (Hernández et al., 2014). El tipo de investigación es correlacional, porque se busca asociar o relacionar entre variable de las relaciones interpersonales y clima laboral en el personal administrativo del Hospital Casimiro Ulloa (Hernández & Mendoza, 2018).

Se utilizó un diseño no experimental: Tiene como característica principal, que en el desarrollo de la estrategia metodológica no se hace una alteración o variación de ninguna de las variables y, por ende, tampoco en las unidades de estudio. Los datos se recogen en la situación que se encuentran las unidades de estudio, sin hacer cambios (Hernández, et al. 2014). Además, se puede describir que tuvo un diseño transversal porque los datos se recogieron en un único momento (Tokeshi, 2013). Finalmente, se gráfica el diseño correlacional que permite entender, mediante la gráfica como se busca medir y relacionar la variable 1 representada por O_x y la variable 2 representada por la O_y . Mientras el R, es el estadístico utilizado (Hernández & Mendoza, 2018). Según el diseño se resume en el siguiente diagrama:



Donde:

M = Muestra de estudio

X = Relaciones interpersonales

Y = Clima laboral

r = Incidencia de causalidad entre las relaciones interpersonales y el clima laboral.

2.2 Población y muestra

Población: En esta investigación la unidad de estudio es el personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Son 56 profesionales netamente administrativos que se encargan de la planificación, administración, operatividad y realizan las gestiones para que la entidad hospitalaria pueda funcionar. Ellos son el conjunto de integrante de la población de estudio (Carrasco, 2016).

Muestra: Se ha considerado en un muestreo por conveniencia o a criterio de la investigadora, dado que, tiene acceso a un grupo determinado de colaboradores de la institución que realiza la investigación. Se define como muestreo a una estrategia que puede ser mediante un análisis estadístico para obtener una cantidad representativa de la población de estudio.(Valderrama, 2016)

Términos de inclusión: Se han considerado a todos los trabajadores mínimo de 6 meses laborando en la institución. Y términos de exclusión: Se excluye a los profesionales contratados menos de 6 meses de trabajo.

2.3 Variables y operacionalización

Variables

Relaciones interpersonales: Para Wieman

(2017) “las relaciones recíprocas entre varias personas donde exista la comunicación efectiva, ambiente no conflictivo y expresión de ideas u opiniones de manera abierta son las relaciones interpersonales” (p. 16).

Clima laboral: Es la percepción que tienen los integrantes de una empresa respecto a las condiciones, actividades, interacción, comunicación y experiencia que genera dentro de la misma. Es la interacción entre el personal y las políticas definidas por la gerencia, se afianza: Realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, 2015).

Operacionalización

Tabla 1

Relaciones interpersonales

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Relaciones interpersonales (Wieman, 2017)	Manejo de la comunicación	Comunicación directa e indirecta	1,2	Encuesta y cuestionario
		Interacción continua	3	
		Comparten intereses	4	
		Colaboración entre compañeros	5,6	
	Ambiente de colaboración	Trabajo en equipo	7,8	
		Enfrentan dificultades	9,10	
	Actitudes socioafectivas	Empatía	11	
		Actitud asertiva	12	
		Acciones afectivas	13,14	
	Resolución de conflictos	Resuelven conflictos	15	
Ambiente ameno		16		
	Compañerismo	17,18		

Tabla 2*Operacionalización del Clima laboral*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Clima laboral (Palma, 2015)	Autorrealización	Logro de objetivos	1	Encuesta y cuestionario
		Comodidad en el ambiente de trabajo	2-3	
		Realización personal	4	
		Realización laboral	5	
		Vínculo laboral	6	
	Involucramiento laboral	Satisfacción laboral	7	
		Logros de metas laborales	8	
		Control de trabajo	9	
	Supervisión	Vigilancia de logro de tareas	10	
		Crecimiento de la organización	11	
		Interacción con compañeros y directivos	12	
	Comunicación	Información	13-14	
		Normas laborales	15	
	Condiciones laborales	Acuerdos laborales	16	
		Cumplimiento de obligaciones	17	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

La técnica que se utilizó es la encuesta, que sirve para la aplicación a toda la población de estudio y se obtiene la información de los trabajadores administrativos del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. La técnica es la encuesta será aplicada a cada integrante (Córdova, 2015). En esta investigación se aplicó dos cuestionarios, uno para la medición variable relaciones interpersonales y el diagnóstico del clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

Con respecto a la validación de los instrumentos, según la disposición de la sugiere que sean tres expertos como mínimo, estos profesionales con los conocimientos debidos y la experiencia requerido validaron el cuestionario de las dos variables. Según Sánchez (2019) describe que un cuestionario, está conformado por ítems pueden ser abiertas o cerradas, que han sido planteadas de acuerdo a la variable en investigación. La confiabilidad: El cuestionario, ha sido verificado mediante el programa estadístico SPSS 25, donde se obtenido que las relaciones humanas 0.89 y en el clima laboral 0.87. En base a los resultados obtenidos mediante el Alfa de Cronbach, se puede precisar que instrumento es confiable para su aplicación.

Mientras que la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el análisis de datos recolectados en una población piloto de participantes similares a los de la población final, que permitieron corroborar el grado de confiabilidad que se obtendrá mediante el Alfa de Cronbach, mediante el estadístico SPSS 25, en cada uno de los instrumentos.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

La presente investigación se inicia, porque la investigadora formó parte del personal que labora en esta entidad hospitalaria y pudo apreciar la problemática que se describe como planteamiento del problema, luego procedió a indagar si se podía obtener el permiso respectivo. Una vez obtenido el permiso se procedió seguir trabajando bajo el formato de la Universidad Señor de Sipán y buscando en diversas fuentes de información para conocer la problemática y organizador las bases teóricas de las variables que permitieron definir las variables, dimensiones e indicadores, que se aprecian en la operacionalización. De las cuáles emerge la obtención del cuestionario que fue aplicado a las unidades de estudio. Las preguntas fueron aplicadas mediante la técnica la encuesta a los profesionales administrativos que fue enviado mediante: correo electrónico, WhatsApp, mensajes para recoger la información mediante el Google Form, debido al situación de crisis sanitaria ocasionada por el Coronavirus.

Una vez que se obtuvo la encuesta con las respuestas de los 56 integrantes se ha tabulado en el Programa estadístico SPSS 25. Se realizó el análisis respectivo de cada pregunta, por indicadores, dimensiones y variables, para luego

presentar en tablas y gráficos. Posteriormente, se puso a prueba las hipótesis planteadas, donde se contrastó mediante el Coeficiente de Rho de Spearman (Sánchez, 2019).

2.6 Criterios éticos

Según Del Castillo (2018) en un estudio es determinante que la investigadora asuma un compromiso en actuar de manera transparente, bajo ciertos criterios que garanticen un proceso ético en la realización de la investigación: Consentimiento informado: En este aspecto la investigadora ha creído necesario informar acerca del procedimiento del estudio y la finalidad a los participantes y la parte administrativa del hospital. Entendiendo, que el estudio se realiza netamente con fines académicos y con incluye un riesgo alguno, pero se solicitó su consentimiento de cada uno y de la institución hospitalaria. La consistencia: Se refiere para el desarrollo de una investigación se inicia de un problema identificado, luego se apoya de problemática en diversos contextos, luego estudios previos y teorías que ayuden a definir un marco teórico que brinde un soporte a las variables para ser analizadas y posteriormente con una metodología científica que permita obtener resultados confiables. Finalmente, otro de criterios considerados es la confidencialidad:

2.7 Criterios de rigor científico

Para Belmont (2016) los investigadores poseen estos principios éticos:

Credibilidad: Este criterio hace referencia a la credibilidad de la información que se ha considerado tanto en la problemática, antecedentes y teorías que es parte del proceso de investigación. Asimismo, la información que se recolectó como parte de la aplicación de los instrumentos validados y confiables es de credibilidad porque han sido autorizados por sus propietarios o interesados. Consistencia: Este criterio permite sustentar la organización del estudio que se ha realizado que está organizado de acuerdo a un formato facilitado por la Universidad Señor de Sipán y ente rector de la educación Universitaria SUNEDU. Asimismo, se ha seguido colocando información de revistas científicas, libros repositorios de tesis que son de información consistente para una investigación. Conformabilidad o reflexividad, Porque los resultados de la investigación garantizarán la validez de las explicaciones realizadas por los miembros.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Resultados de la variable relaciones interpersonales

Tabla 3

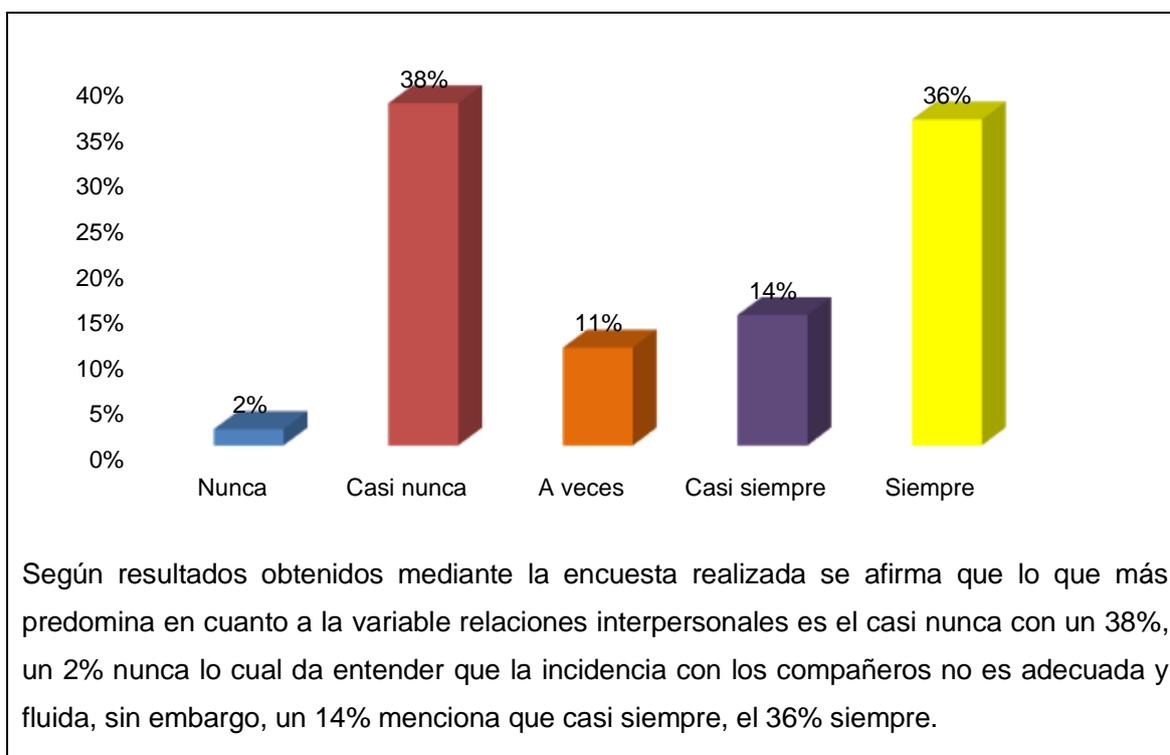
Variable relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2%
Casi nunca	21	38%
A veces	6	11%
Casi siempre	8	14%
Siempre	20	36%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 1

Variable relaciones interpersonales



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de las relaciones interpersonales

Tabla 4

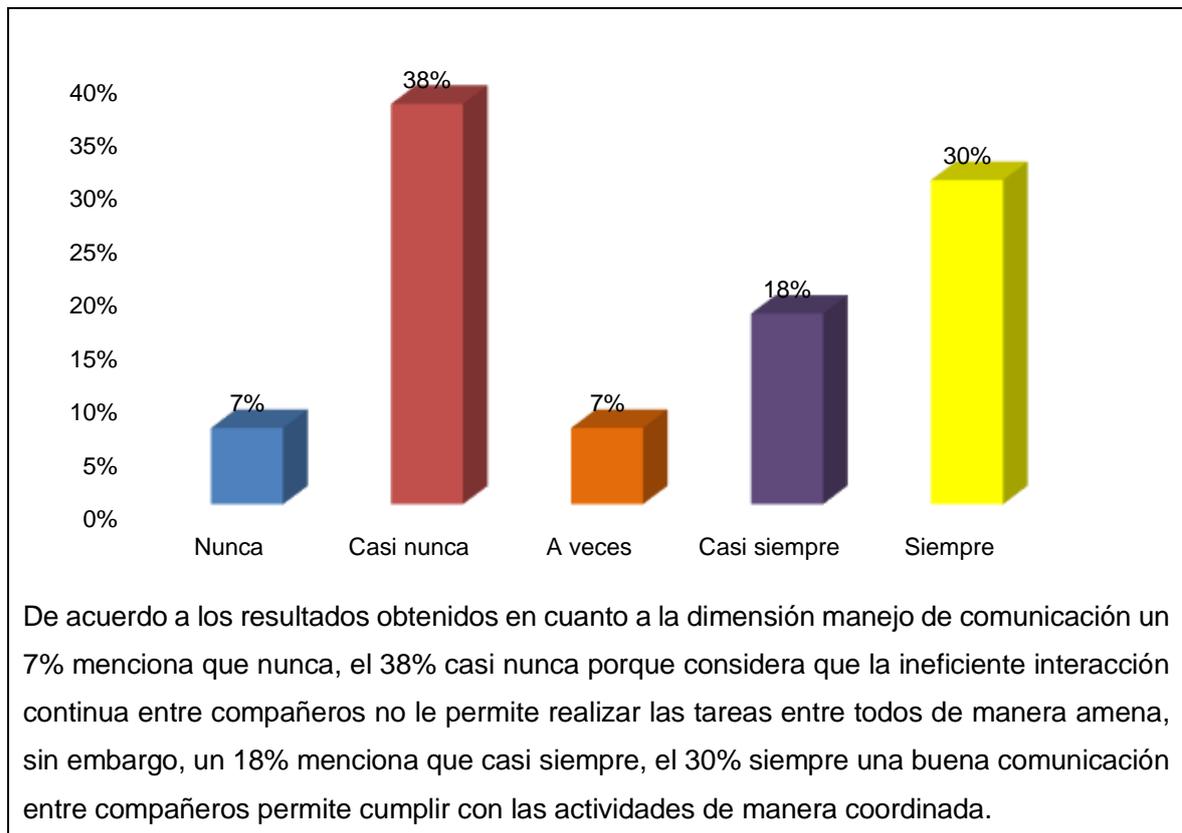
Dimensión manejo de la comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	7%
Casi nunca	21	38%
A veces	4	7%
Casi siempre	10	18%
Siempre	17	30%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 2

Dimensión manejo de la comunicación



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración del manejo de la comunicación

Tabla 5

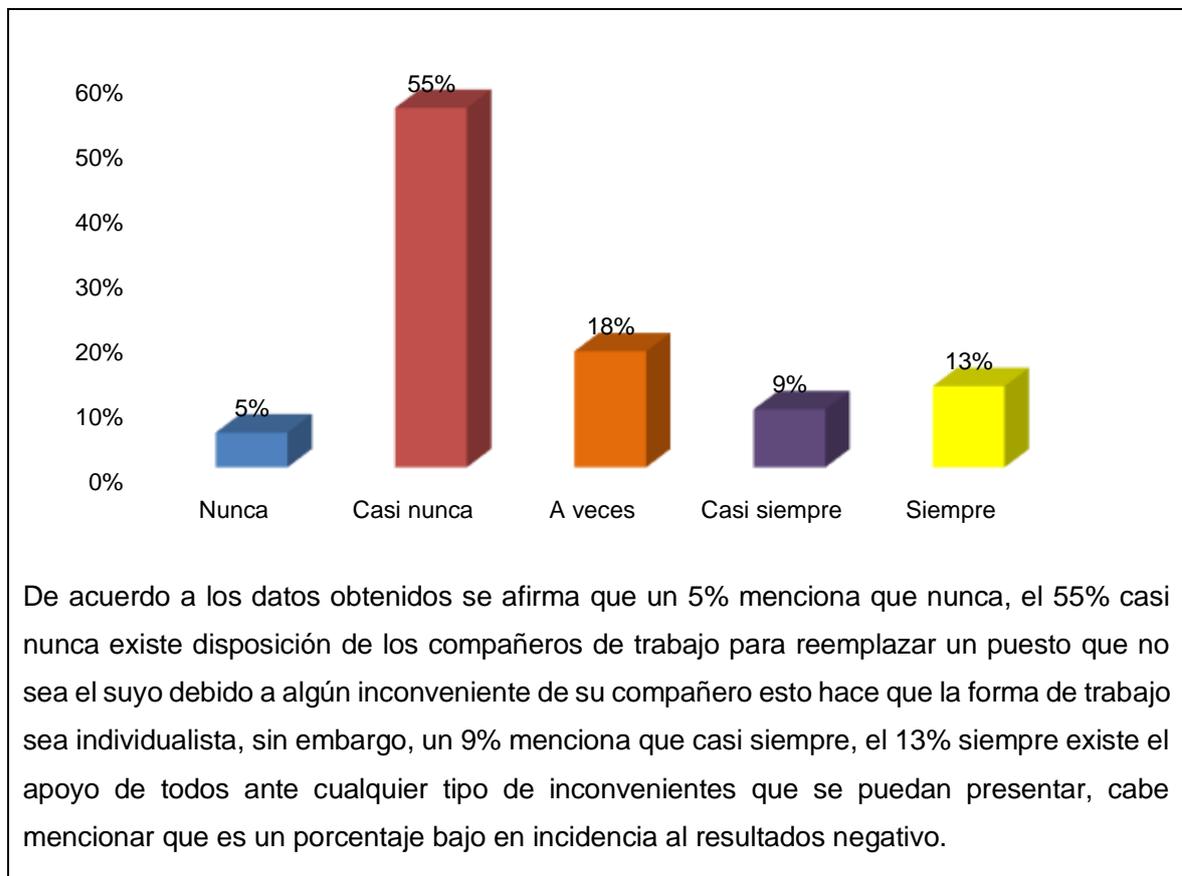
Dimensión ambiente de colaboración

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	5%
Casi nunca	31	55%
A veces	10	18%
Casi siempre	5	9%
Siempre	7	13%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 3

Dimensión ambiente de colaboración



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración del ambiente de colaboración

Tabla 6

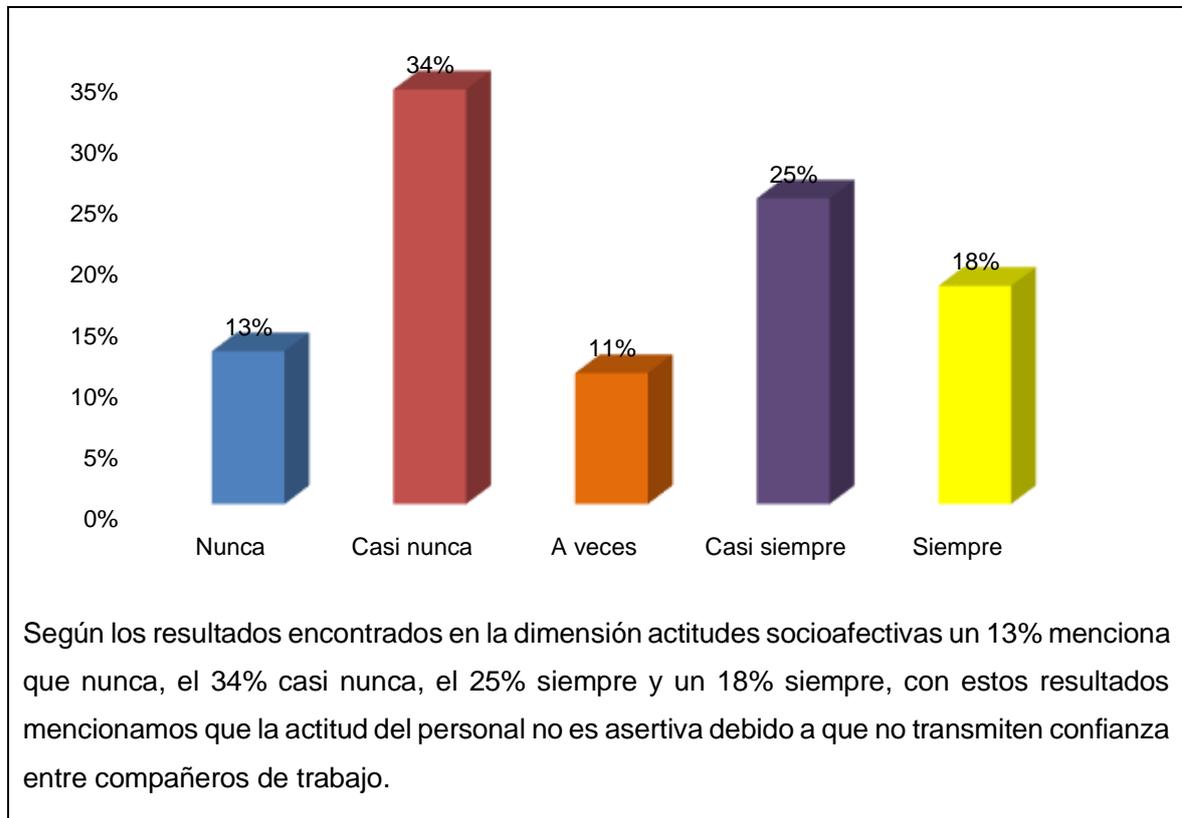
Dimensión actitudes socioafectivas

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	13%
Casi nunca	19	34%
A veces	6	11%
Casi siempre	14	25%
Siempre	10	18%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 4

Dimensión actitudes socioafectivas



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de las actitudes socioafectivas

Tabla 7

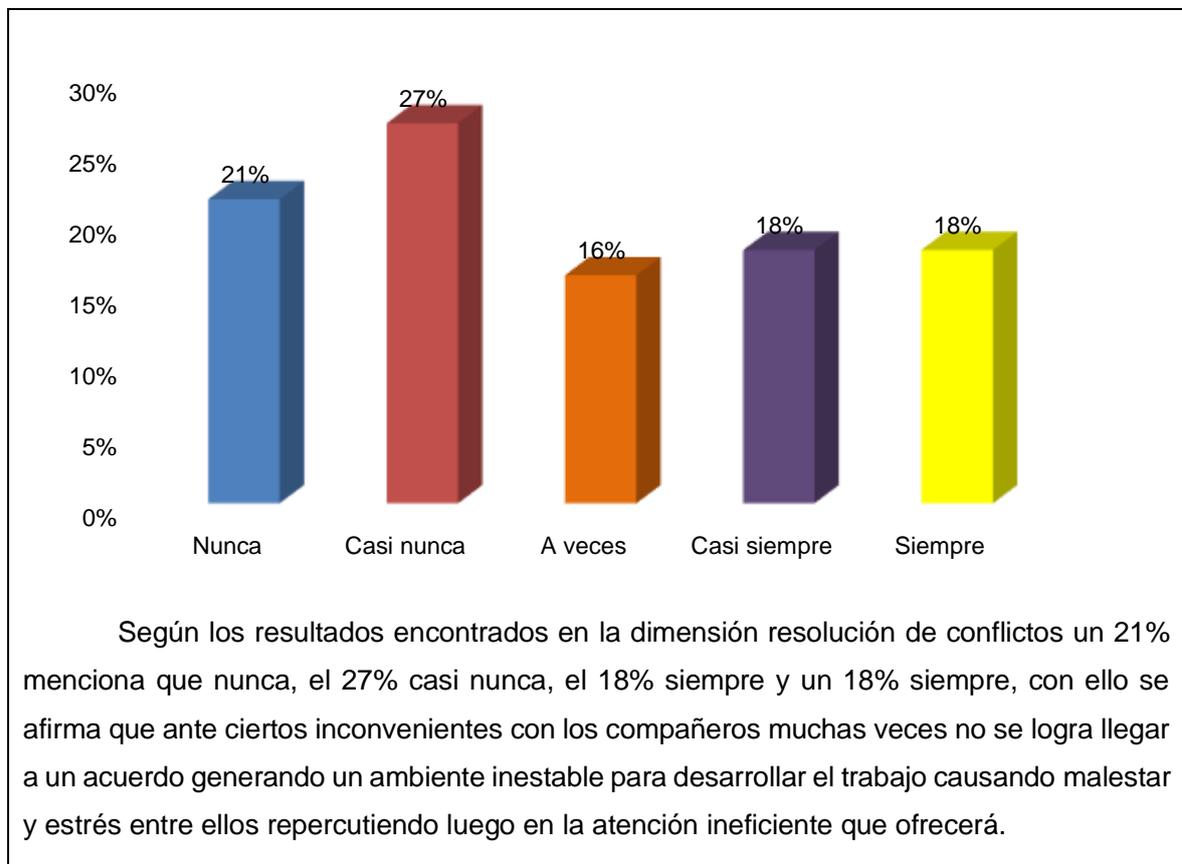
Dimensión resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	21%
Casi nunca	15	27%
A veces	9	16%
Casi siempre	10	18%
Siempre	10	18%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 5

Dimensión resolución de conflictos



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de la resolución de conflictos

Resultados de la variable clima laboral

Tabla 8

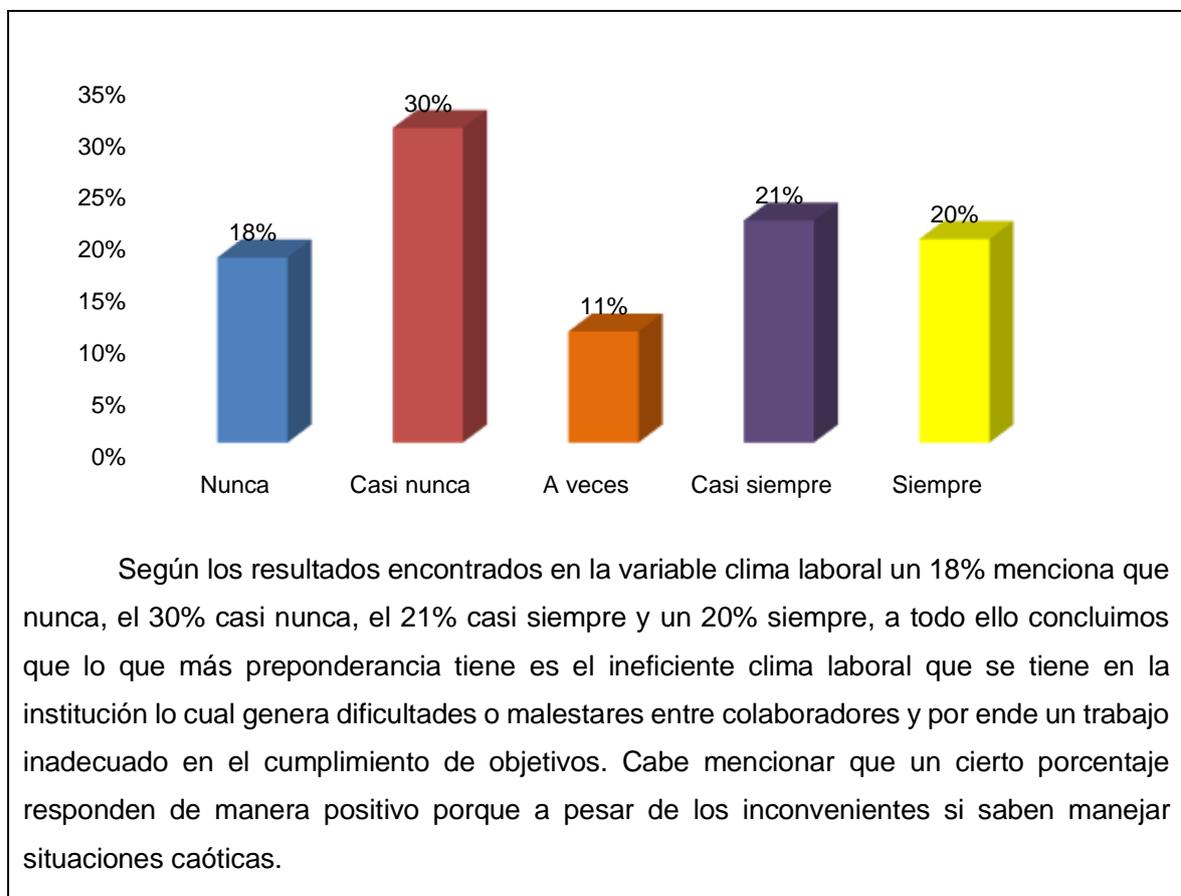
Variable clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	18%
Casi nunca	17	30%
A veces	6	11%
Casi siempre	12	21%
Siempre	11	20%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 6

Variable clima laboral



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración del clima laboral

Tabla 9

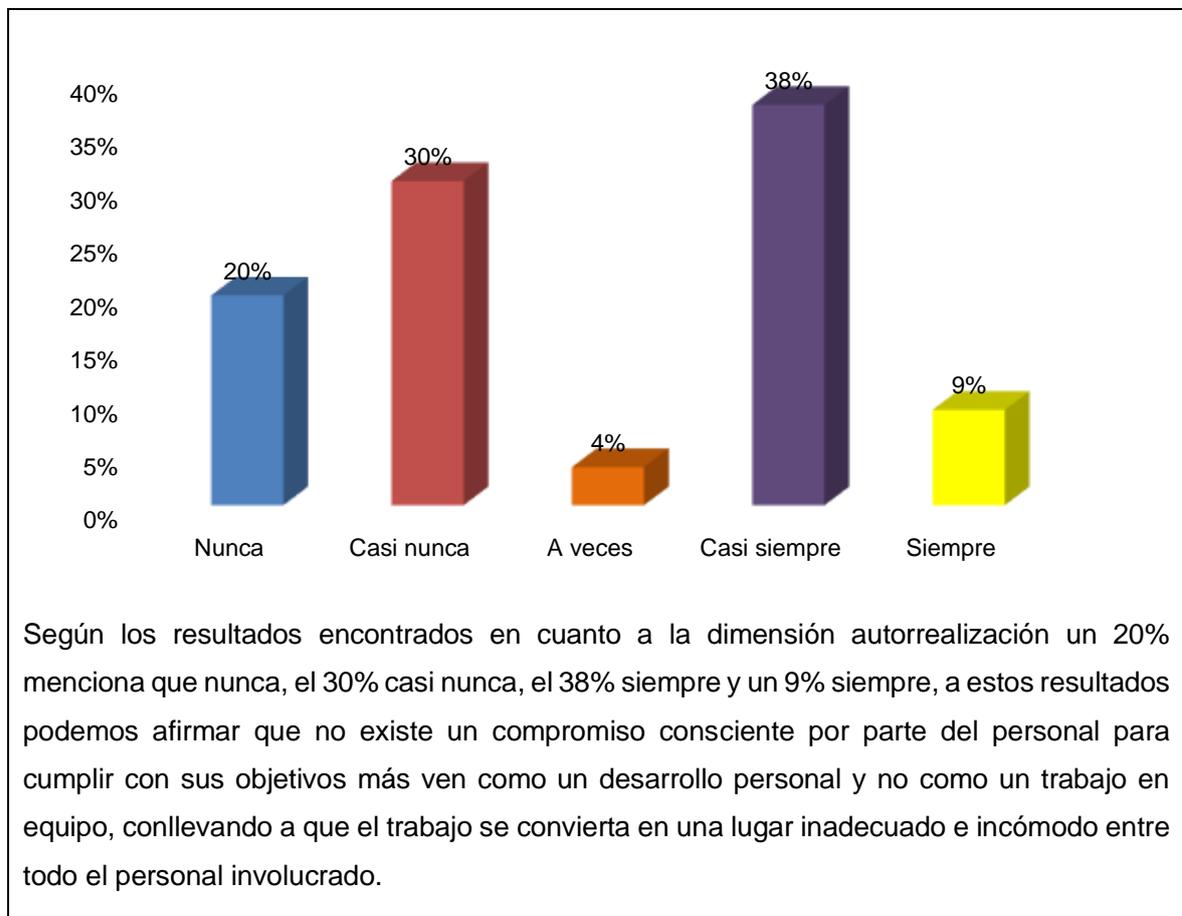
Dimensión autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	20%
Casi nunca	17	30%
A veces	2	4%
Casi siempre	21	38%
Siempre	5	9%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 7

Dimensión autorrealización



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de la autorrealización

Tabla 10

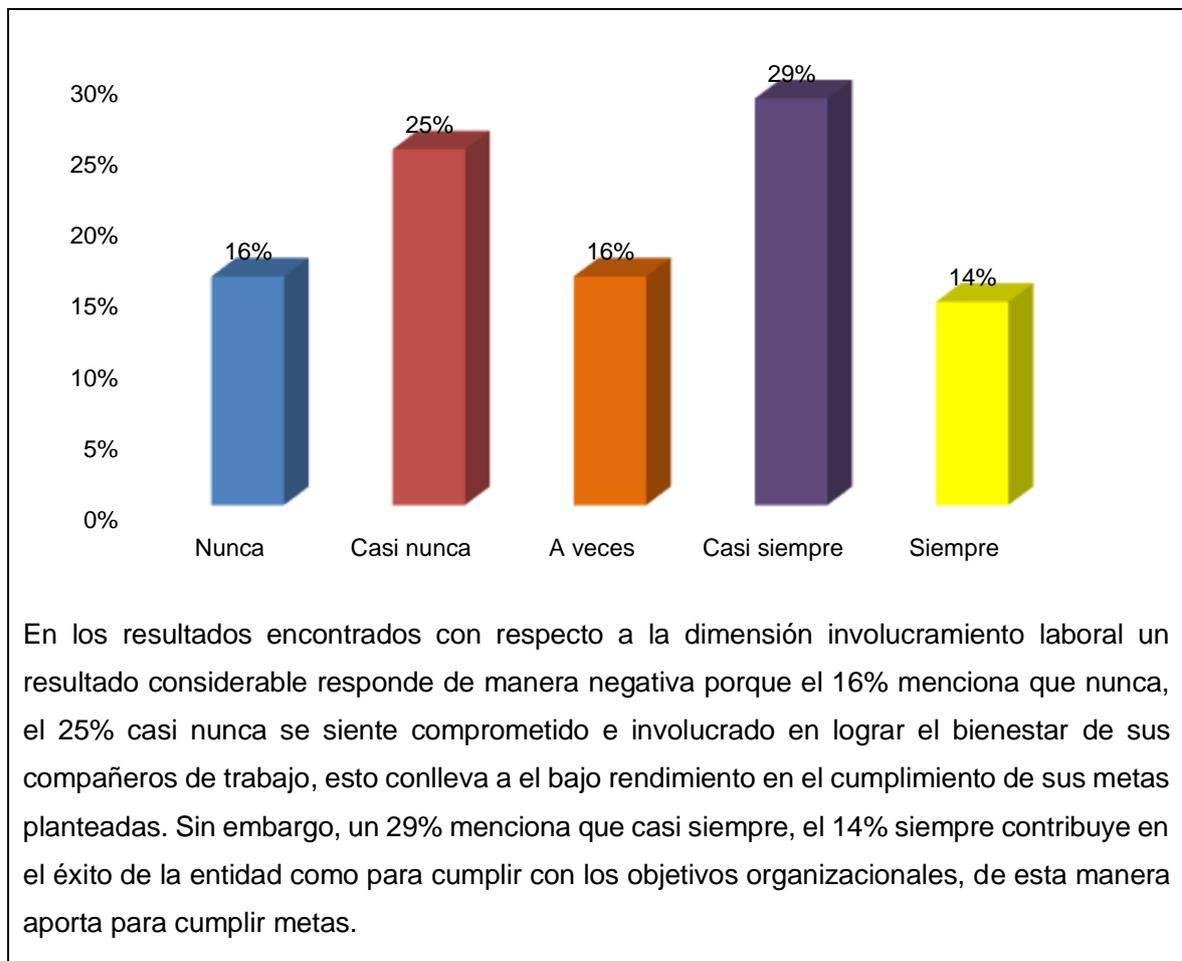
Dimensión involucramiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	16%
Casi nunca	14	25%
A veces	9	16%
Casi siempre	16	29%
Siempre	8	14%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 8

Dimensión involucramiento laboral



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración del involucramiento laboral

Tabla 11

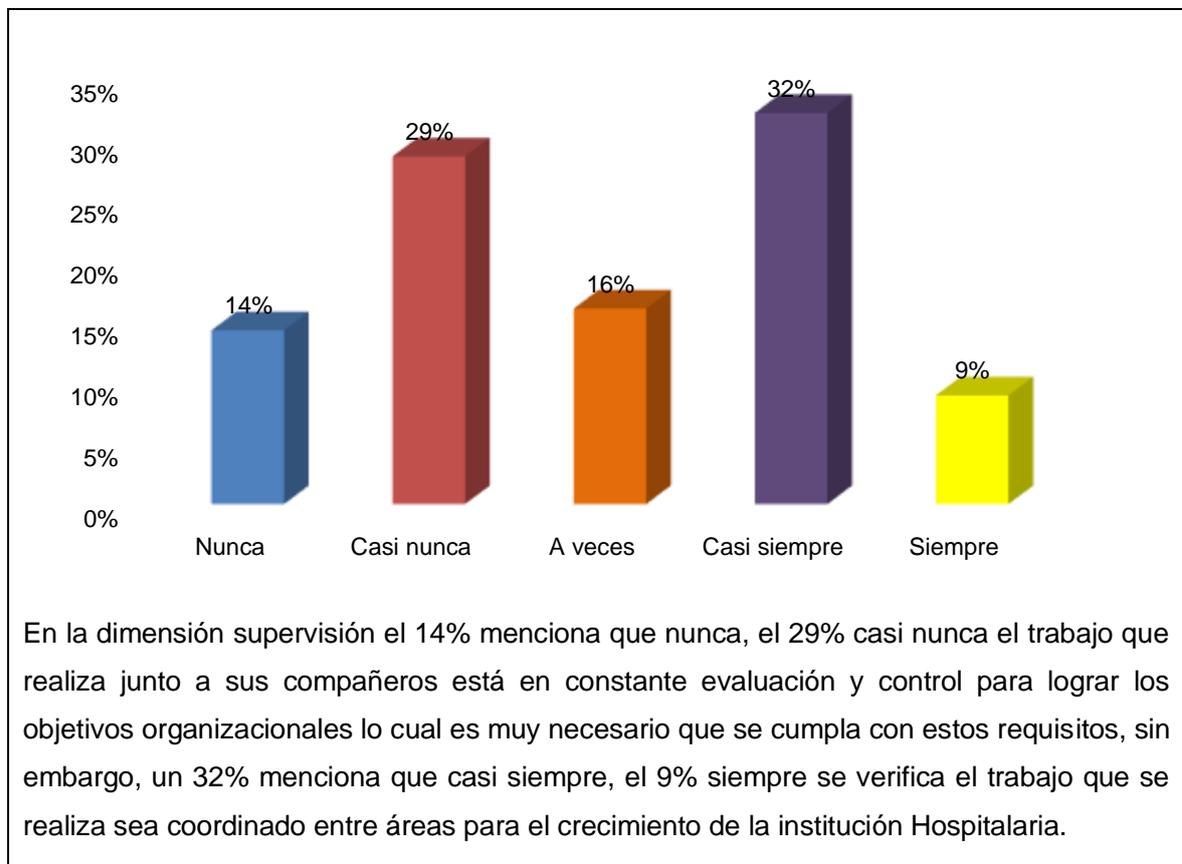
Dimensión supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	14%
Casi nunca	16	29%
A veces	9	16%
Casi siempre	18	32%
Siempre	5	9%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 9

Dimensión supervisión



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de la supervisión

Tabla 12

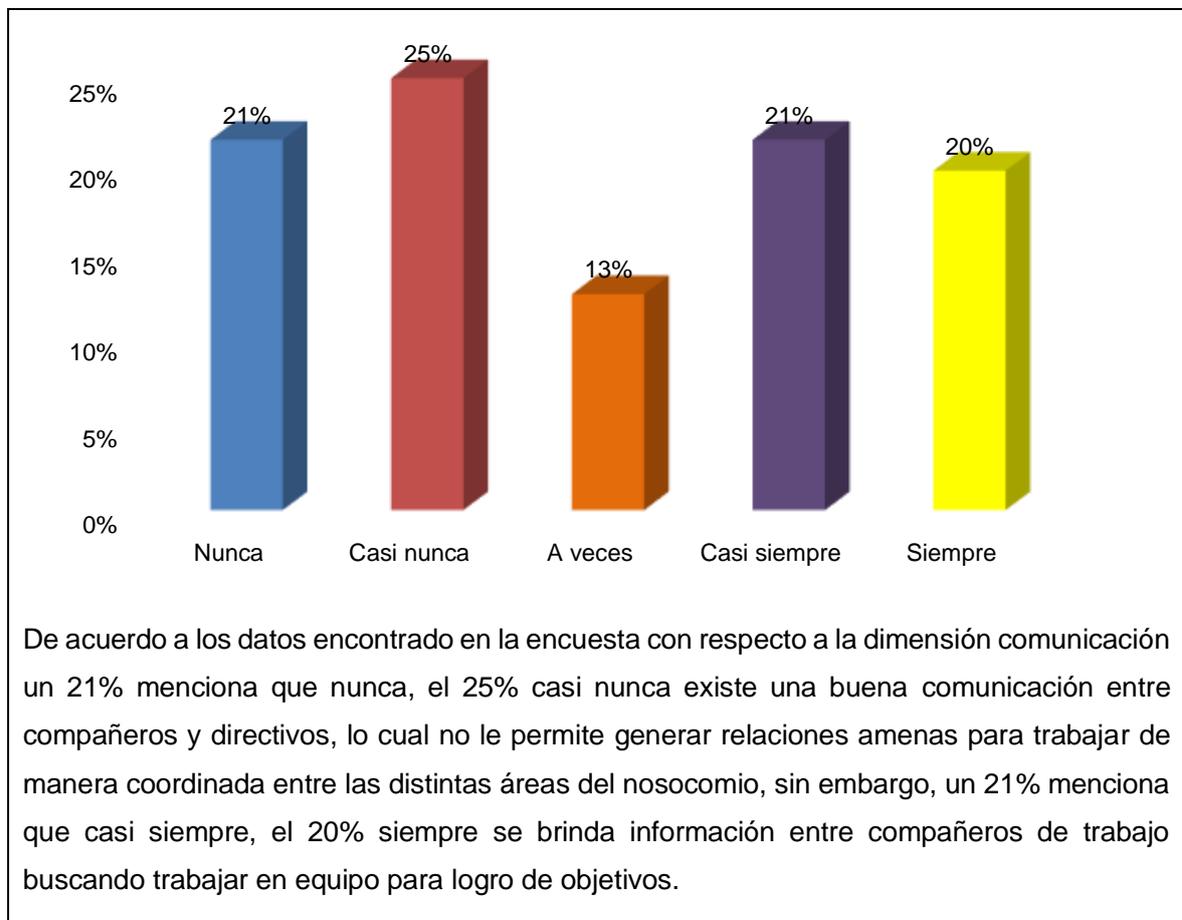
Dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	21%
Casi nunca	14	25%
A veces	7	13%
Casi siempre	12	21%
Siempre	11	20%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 10

Dimensión Comunicación



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de la comunicación

Tabla 13

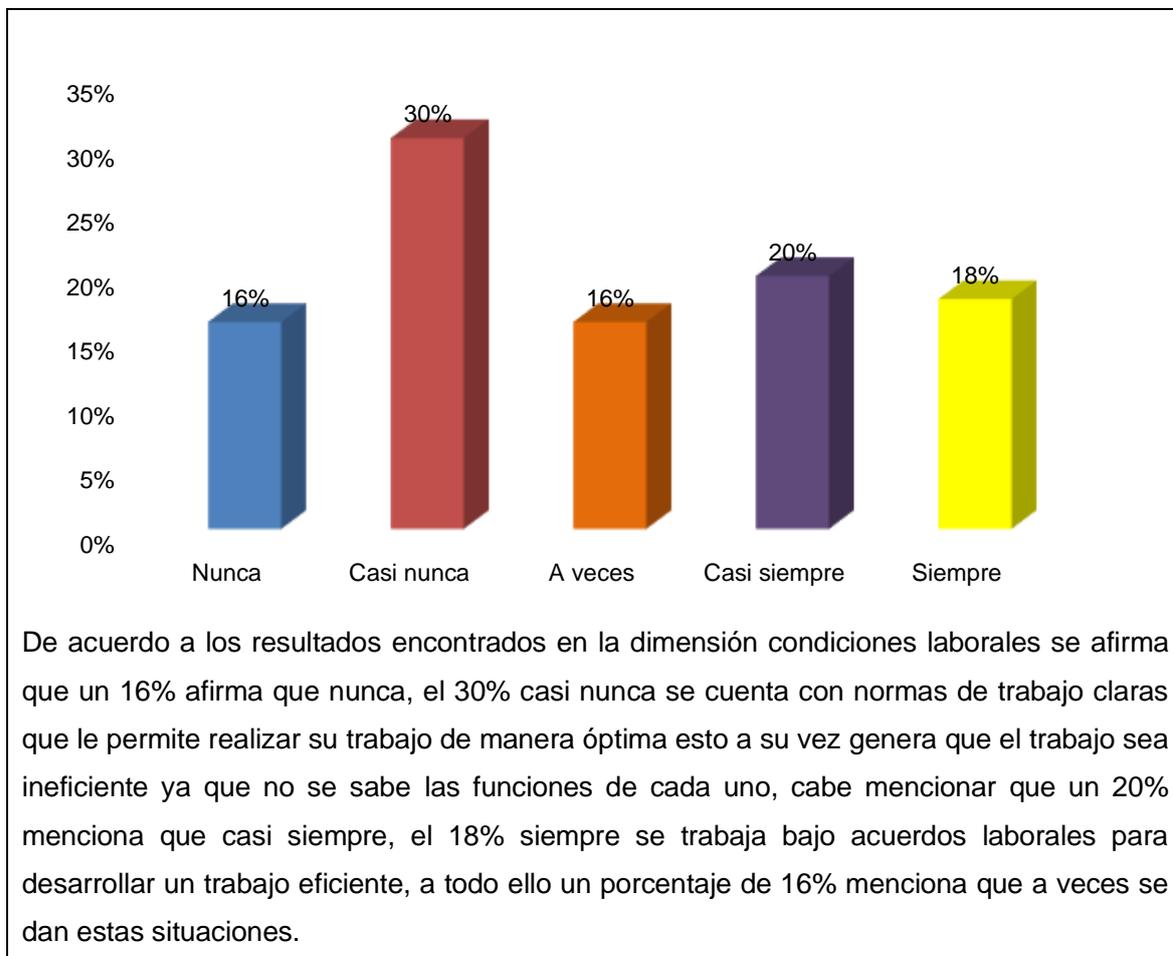
Dimensión condiciones laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	16%
Casi nunca	17	30%
A veces	9	16%
Casi siempre	11	20%
Siempre	10	18%
Total	56	100%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Figura 11

Dimensión condiciones laborales



Nota. La figura muestra los porcentajes de valoración de las condiciones laborales

Tabla 14*Dimensiones de la variable relaciones interpersonales*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Manejo de comunicación	4	7%	21	38%	4	7%	10	18%	17	30%
Ambiente de colaboración	3	5%	31	55%	10	18%	5	9%	7	13%
Actitudes socioafectivas	7	13%	19	34%	6	11%	14	25%	10	18%
Resolución de conflictos	12	21%	15	27%	9	16%	10	18%	10	18%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

En la tabla 14, se aprecia los resultados de las dimensiones de la variable relaciones interpersonales. Se determinó que la dimensión ambiente de colaboración es la que se tiene más deficiencias dado que su valoración es alta con un 60%. En consecuencia, se determina que dentro del ambiente laboral los colaboradores no trabajan en equipo para cumplir con los objetivos. Asimismo, otro de los factores que más deficiencias se tiene es la resolución de conflictos con un resultado de 47%, este resultado es negativo porque los colaboradores no poseen la capacidad de poder solucionar ciertos inconvenientes laborales lo cual conlleva a que se cree un ambiente laboral inadecuado. Cabe mencionar que en cuanto a la dimensión actitudes socioafectivas un resultado considerable de positivismo se obtuvo con 43% porque el personal considera que el apoyo hacia sus compañeros es de manera voluntaria y siempre se encuentran disponible para ayudarse mutuamente de esta manera cumplir con sus objetivos en conjunto.

Tabla 15*Dimensiones de la variable clima laboral*

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Autorrealización	11	20%	17	30%	2	4%	21	38%	5	9%
Involucramiento laboral	9	16%	14	25%	9	16%	16	29%	8	14%
Supervisión	8	14%	16	29%	9	16%	18	32%	5	9%
Comunicación	12	21%	14	25%	7	13%	12	21%	11	20%
Condiciones laborales	9	16%	17	30%	9	16%	11	20%	10	18%

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

En la tabla 15 se aprecia el análisis realizado sobre las dimensiones de la variable clima laboral. Se determinó que en la dimensión donde se obtuvo porcentaje más relevante de forma negativa es la dimensión autorrealización con un valor del 50% porque consideran que no se cumplen adecuadamente con los objetivos propuestos en el nosocomio conllevando a generar falencias en el clima laboral, asimismo otro de los resultados elevados que se obtuvo es en la dimensión condiciones laborales y comunicación porque dentro del centro laboral no está existiendo una comunicación eficaz de manera que se articule con todas las áreas para que se mantenga un mismo objetivo y que este se cumpla a cabalidad. Sin embargo, en la dimensión supervisión el 37% fueron resultados positivos porque considera que un buen control y monitoreo permite cumplir de manera eficiente con los planes y de esta manera se evita riesgos que muchas veces pueden causar consecuencias graves.

Objetivo general: Analizar la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, 2021.

Tabla 16

Relación entre las relaciones interpersonales en el clima laboral

Correlación de variables			Relaciones interpersonales	Clima laboral
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	,303*
		Sig. (bilateral)		0.023
Rho de Spearman	Clima laboral	N	56	56
		Coefficiente de correlación	,303*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.023	
		N	56	56

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Según los resultados encontrados en el análisis de la incidencia de las variables que permiten responder al objetivo general. Permite determinar que existe incidencia entre las relaciones interpersonales y clima laboral, lo que permite aceptar la hipótesis alterna, donde se describe la existencia de dicha incidencia; y es aceptada porque la significancia bilateral es 0.023. En consecuencia, se puede interpretar que, de acuerdo como se desarrollan las relaciones interpersonales del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021 incide en el clima laboral. A pesar que la incidencia es positiva y moderada 0.303 si existe incidencia entre las dos variables.

Identificar la relación entre el manejo de la comunicación y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

Tabla 17

Relación entre manejo de la comunicación en el clima laboral

			Manejo de la comunicación	Clima laboral
Rho de Spearman	Manejo de la comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,521
		Sig. (bilateral)		0.004
		N	56	56
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,521	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	56	56

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Se analizo el nivel de correlación entre la dimensión manejo de comunicación con la variable clima laboral donde el resultado fue de ,521 y su nivel de significancia de 0.004 lo cual da entender que la incidencia es positiva moderada por lo tanto el manejo de comunicación influye para general un buen clima laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada.

Determinar la relación del ambiente de colaboración y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021

Tabla 18

Relación entre ambiente de colaboración y clima laboral

			Ambiente de colaboración	Clima laboral
Rho de Spearman	Ambiente de colaboración	Coeficiente de correlación	1.000	,532
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	56
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,532	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	56	56

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Según el análisis de los datos obtenidos, en la tabla 17, se acepta que existe incidencia entre la dimensión ambiente de colaboración con la variable clima laboral, debido que, la significancia bilateral es 0.000, siendo menor al margen de error del 5% permite la aceptación de la hipótesis, y cuya fuerza de la incidencia es positiva 0.532. Esto conlleva a determinar que si en el Hospital Casimiro Ulloa existe un buen ambiente de colaboración se puede mejorar el clima laboral.

Describir la relación entre las actitudes socioafectivas y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

Tabla 19

Relación entre actitudes socioafectivas en el clima laboral

			Actitudes socioafectivas	Clima laboral
Rho de Spearman	Actitudes socioafectivas	Coeficiente de correlación	1.000	,322
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	56	56
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,322	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	56	56

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Según el análisis estadístico, se obtuvo el Rho =0,322 y el Sig. Bilateral= 0,001, con ello se afirma que la dimensión actitudes socioafectivas tiene incidencia en el clima laboral, por lo tanto, el nivel de incidencia es positivo moderado con ello se afirma que al mejorar las actitudes socioafectivas en los colaboradores del nosocomio repercutirá en la mejora del clima laboral.

Analizar la relación entre la resolución de conflictos y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.

Tabla 20

Relación entre resolución de conflictos y clima laboral

			Resolución de conflictos	Clima laboral
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1.000	,402
		Sig. (bilateral)		0.022
		N	56	56
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,402	1.000
		Sig. (bilateral)	0.022	
		N	56	56

Nota. Encuesta aplicada al personal del del Hospital Casimiro Ulloa

Según el análisis estadístico se determinó la Rho =0,402 y el Sig. Bilateral= 0,022, con ello se afirma que la dimensión resolución de conflictos tiene incidencia en el clima laboral, por lo tanto, el nivel de incidencia es positivo moderado con ello se afirma que al mejorar los conflictos en los colaboradores del nosocomio repercutirá en la mejora del clima laboral y con ello se llevará un mejor trabajo.

3.2. Discusión

En el presente apartado se presenta la discusión de resultados, en la parte inicial se hace un análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones y luego se procede a responder los objetivos planteados. Se encontró que en la variable relaciones interpersonales el resultado fue que un 40% respondieron de forma negativa porque consideran que la incidencia entre colaboradores no es la esperada conllevando a crear un ambiente inestable para el cumplimiento de sus metas, sin embargo, un 50% consideran que si existe buenas relaciones entre colaboradores y también con los directivos manteniendo siempre una buena comunicación. Asimismo, en la dimensión ambiente de colaboración es la que tiene más deficiencias dado que su valoración es alta con un 60%. En consecuencia, se determina que dentro del ambiente laboral los colaboradores no

trabajan en equipo para cumplir con los objetivos. Asimismo, otro de los factores que más deficiencias se tiene es la resolución de conflictos con un resultado de 47%, este resultado es negativo porque los colaboradores no poseen la capacidad de poder solucionar ciertos inconvenientes laborales lo cual conlleva a que se cree un ambiente laboral inadecuado. Cabe mencionar que en cuanto a la dimensión actitudes socioafectivas un resultado considerable de positivismo se obtuvo con 43% porque el personal considera que el apoyo hacia sus compañeros es de manera voluntaria y siempre se encuentran disponible para ayudarse mutuamente de esta manera cumplir con sus objetivos en conjunto.

De acuerdo a la teoría de Ramírez (2018) precisa que las relaciones interpersonales se dan entre los seres humanos, bajo una determinada necesidad y se influenciada por diversos motivos entre ellos. Por otro lado, estos hallazgos difieren con lo que menciona Fernández, et al., (2021), quien afirma que la contribución de la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales en el cuidado de la salud se valora como positiva y las instituciones de salud deben fomentar y facilitar esto en su trabajo diario. Los hallazgos que describe el autor, permiten entender que la comunicación efectiva ayuda mucho para que el ser humano se interrelaciona en la sociedad esto a su vez permite llevar un buen trabajo dentro de alguna entidad.

Asimismo, se analizó la variable clima laboral en el cual un 18% menciona que nunca, el 30% casi nunca, el 21% casi siempre y un 20% siempre, a todo ello se concluye la preponderancia de un deficiente clima laboral que se tiene en la institución lo cual genera dificultades o malestares entre colaboradores y por ende un trabajo inadecuado en el cumplimiento de objetivos. En cuanto a lo encontrado en las dimensiones. Se determinó que en la dimensión donde se obtuvo porcentaje más relevante de forma negativa es la dimensión autorrealización con un valor del 50% porque consideran que no se cumplen adecuadamente con los objetivos propuestos en el nosocomio conllevando a generar falencias en el clima laboral, asimismo otro de los resultados elevados que se obtuvo es en la dimensión condiciones laborales y comunicación porque dentro del centro laboral no está existiendo una comunicación eficaz de manera que se articule con todas las áreas para que se mantenga un mismo objetivo y que este se cumpla a cabalidad. Sin

embargo, en la dimensión supervisión el 37% fueron resultados positivos porque considera que un buen control y monitoreo permite cumplir de manera eficiente con los planes y de esta manera se evita riesgos que muchas veces pueden causar consecuencias graves.

De acuerdo a la teoría de Palma (2015) manifiesta que el clima laboral es un concepto que se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran. Estas percepciones dependen de las diversas actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Sin embargo Estos resultados guarda incidencia con lo mencionado por Mogollón & Ramírez (2020) quien como evidencia fue que el 74,10% menciona como inestable la relación interpersonal en referencia a los demás integrantes de las entidades donde trabajan, un 25,90% evidencia un nivel medio; asimismo; el 64,80% mencionan que la comunicación es inestable para con los usuarios con problemas y el 35,20% responden que tienen un nivel medio; también en cuanto al ambiente de trabajo de los discapacitados el 50,00% mencionan que es inestable y el 44,40% un nivel medio; en cuanto a la motivación el 72,20% evidencia como baja y el 27,80% medio. De manera global se determina que el 90% a quienes se les encuestó determina que el clima organizacional en el que viven de manera diaria es efímero e impropio y el 10 % que resta lo consideran que es medio, sin embargo, ninguno lo considera como adecuado.

Identificar la relación entre el manejo de la comunicación y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. Para ello se analizó mediante la correlación de Spearman en el cual se evidencio un nivel de incidencia positiva entre la dimensión manejo de comunicación con la variable clima laboral donde el resultado fue de ,521 y su nivel de significancia de 0.004 por lo tanto el manejo de comunicación influye para generar un buen clima laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación planteada. Con características comunes se encontró la investigación de Birgisdótti (2019), los resultados fueron que se encontró que, el coeficiente de correlación de los directivos y la satisfacción resultó 0.412 ($p=0.000$). Mientras que, el coeficiente entre la incidencia con los compañeros de trabajo y la satisfacción resultó 0.412 ($p=0.000$). A partir de estos resultados se concluyó que, una buena coordinación

entre subordinados y superiores se correlacionó con una mayor satisfacción laboral. Por tanto, un entorno de trabajo de apoyo proporcionado por los superiores, como la motivación y las recompensas se han relacionado positivamente con la satisfacción, ya que, ser reconocido por el trabajo que se realiza es parte de una necesidad humana.

Determinar la relación del ambiente de colaboración y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. Según el análisis de los datos obtenidos, en la tabla 17, se acepta que existe incidencia entre la dimensión ambiente de colaboración con la variable clima laboral, debido que, la significancia bilateral es 0.000, siendo menor al margen de error del 5% lo cual permite la aceptación de la hipótesis, y cuya fuerza de la incidencia es positiva con 0.532. Esto conlleva a determinar que si en el Hospital Casimiro Ulloa existe un buen ambiente de colaboración se puede mejorar el clima laboral. Con características comunes se encontró la investigación de Rosas (2021), llegando a concluir que el nivel de correlación es moderado con un resultado de 0,411 y su p valor 0,000 por lo que cuando haya mejor habilidad directiva existirá buenas relaciones interpersonales. Con este estudio queda demostrado que las habilidades directivas permiten una gestión competitiva y con un buen liderazgo para llegar al éxito organizacional a ello se suma las buenas relaciones que se genere con todo su entorno.

Describir la relación entre las actitudes socioafectivas y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. Se llevó a cabo un análisis de correlación e Spearman en el cual el resultado fue de 0,322 con un p valor de 0,001, con ello se afirma que la dimensión actitudes socioafectivas tiene incidencia en el clima laboral, por lo tanto, el nivel de incidencia es positiva moderado por lo tanto al mejorar las actitudes socioafectivas en los colaboradores del nosocomio repercutirá en la mejora del clima laboral. Similar resultado se encontró en la investigación de Castillo (2020), quien concluye que se encuentra correlación entre ambas variables de estudio con un valor de 0,541 lo que nos da entender que es significativamente alta y su p valor de 0,01. Como aporte podemos decir que la satisfacción del personal en las entidades debe ser

una pieza clave y se debe tomar como prioridad porque de ello depende el desempeño que tendrán.

Analizar la relación entre la resolución de conflictos y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. Para ello, se realizó el análisis de relación e Spearman, se obtuvo el resultado de 0,402 y el Sig. Bilateral igual a 0,022, con ello se afirma que la dimensión resolución de conflictos tiene incidencia en el clima laboral, por lo tanto, el nivel de incidencia es positiva moderado, se determina que al mejorar los conflictos en los colaboradores del nosocomio repercutirá en la mejora del clima laboral y con ello se llevará un mejor trabajo. Con características comunes se encontró en la investigación de Vásquez (2019), concluyendo de esta forma que al aplicar el programa relación interpersonal va influir de manera significativa en las habilidades de los estudiantes los cuales se relaciona con sentimiento, opciones a la agresión, tensión, y socialmente. Con este aporte podemos mencionar que un buen programa de relaciones interpersonales va generar habilidades positivas dentro de las personas.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se concluye que existe relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa, año 2021. se acepta la hipótesis alterna, dado que, el nivel de significancia fue menor al 0.05 y se determina que la incidencia es positiva y moderada 0.303, ante buenas relaciones interpersonales se puede contar con un buen clima laboral.

Se identificó que existe relación entre el manejo de la comunicación y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa, año 2021, se aceptó la hipótesis alterna, y el grado de incidencia es 0. 521. Por lo tanto, la comunicación que tenga el personal administrativo si tiene incidencia en el clima laboral en la entidad hospitalaria.

Asimismo, existe relación entre el ambiente de colaboración y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021. Se admite la existencia de la incidencia, cuya fuerza es de 0.532, dando. Con ello, se acepta la hipótesis planteada, admitiendo que ante un ambiente colaboración ameno, agradable se puede generar un buen clima laboral.

Se describió la relación de las actitudes socioafectivas en el clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021, se acepta la hipótesis alterna, porque la significancia bilateral es 0,001 y el grado de incidencia es 0,322 con, con ello se afirma que la dimensión actitudes socioafectivas tiene incidencia en el clima laboral.

Se determinó la relación entre la resolución de conflictos en el clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021, se acepta la hipótesis porque el nivel de significancia es menor al 0.05 y la fuerza de la relación es 0,402 con ello se afirma que la dimensión resolución de conflictos tiene incidencia en el clima laboral en los colaboradores administrativos del Hospital en investigación.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda al director del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa definir actividades de orientación, sensibilización para la mejora de las relaciones interpersonales se puede lograr un mejor clima laboral, debido que, se identificó que existe relación entre las variables. En consecuencia, al mejorar las relaciones interpersonales puede conllevar a lograr el trabajo en equipo, lograr resultados eficientes para la entidad hospitalaria.

Es necesario que el jefe de recursos humanos en coordinación con bienestar del personal, busque mejorar el manejo de la comunicación entre compañeros de trabajo, mediante eventos deportivos, actividades recreativas donde puedan socializar con el resto de personal ya que él personal administrativo y asistencial no se conocen muy bien porque cada uno trabaja en su área, esto ayude a lograr un mejor clima laboral entre los integrantes del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa.

Asimismo, el jefe de recursos humanos debe hacer coordinaciones con los jefes de las áreas Administrativas; Economía, Logística, Personal, Servicios Generales y Mantenimiento, Docencia e Investigación, Estadística, Seguros y Comunicaciones, donde se sugiere hacer las coordinaciones con el psicólogo organizacional del Hospital de Emergencias Casimiro Ulloa para realizar actividades de inducción y orientación en la mejor de las actitudes socioafectivas del personal, buscando que sean empáticos, ofrezcan atención esmerada y eficiente para lograr un buen clima laboral, dado que, se verifico que existe relación entre ellas, se puede lograr mejores resultados de trabajo.

Finalmente, mediante el apoyo del área recursos humanos, bienestar del personal y él psicólogo organizacional y el apoyo profesional en la resolución de conflictos es necesario ofrecer charlas de capacitación para el manejo y solución de conflictos entre el personal, teniendo en cuenta que ante un mejor manejo y solución de conflictos se puede reforzar el clima laboral del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa.

REFERENCIAS

- Alligood, M. R. (2015). *Modelos y Teorías en Enfermería*. Elsevier.
- Alligood, M. R., & Marriner, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería*. El Sevier.
- Baguer, A. (2018). *Dirección de personas: un timón en la tormenta*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Birgisdóttir, B. (2019). The Impact of Interpersonal Relationships within the Workplace on Job Satisfaction among Employees in Iceland. *BSc in Psychology*, 3-19. doi:<https://skemman.is/bitstream/1946/33191/1/interpersonalrelationshipsjobatisfaction.pdf>
- Bisquerra, R. (2013). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Praxis, Wolters Kluwer.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas Editorial.
- Castillo, E. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51527>
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Cordeiro, M. d., Tavares, D., Tavares Gontijo, D., De Aquino, J. M., & Meirelles Monteiro, E. M. (2017). Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: an exploratory study. *OBJN*, 16(2), 159-169. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361453991006>
- Córdova, I. (2015). *El informe de investigación cuantitativa*. Lima: San Marcos.
- Díaz, M. F. (2018). *Implementación del modelo de Peplau en las intervenciones de enfermería y su relación con la prevención de diabetes mellitus tipo II en el subcentro de salud*. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/4649>
- Fernandez , M., Araujo, A., Branco, A., & Pillon, S. (2021). Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. *Cultura de los Cuidados*, 25(601), 72-80. doi:10.14198 / cuid.2021.esp2.06
- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona: Editorial UOC.
- Garrido, M., & Bueno, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación*. Piramide.
- Gutiérrez, C., Medina, R., & Ulloa, C. (2021). Clima laboral y desempeño docente del nivel secundaria de una institución educativa del distrito de Trujillo. *sciendo*, 24(1), 55-59. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2021.006>

- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. Mexico : Digital oriente.
- Hernández R., Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF.: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutast cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. (2015). *Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Lavado, A., Rodriguez, H., Sanchez, S., & Rodriguez, M. (Junio de 2019). Educación en valores para las relaciones interpersonales en estudiantes del colegio "san isidro", Otuzco –2019. *Tzhoecoen*, 12(2), 185-190. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i1.1256>
- Litwin, G., & Stirnger, R. (1968). *Motivation and organizational climate* . Bonston : Harvard Business School Press.
- Milla, W. (2021). "*Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa one Channel Service S.A.C. Lima 2020*". Universidad Autonoma del Peru, Lima. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1248>
- Mogollon , F., & Ramirez, D. (Abril de 2020). Clima laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Piura 2019. *Tzhoecoen*, 12(2), 191-199. doi:<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i1.1257>
- Moscoso, M., & Mamani, E. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Investigación Valdizana*, 14(3), 159-168. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.3.742>
- Palma, S. (2015). *Manual Escala de Clima Laboral*. Peru: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Rios, W. K. (2020). *Análisis del clima laboral en un Hospital nacional, Lima 2020*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4268>
- Robbins , S. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: Graw-Hill Interamericana.
- Rosas, E. (2021). *Habilidades directivas y relaciones interpersonales en la Institución Educativa "Luis Fabio Xammar", Huaura, 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60776>
- Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016*. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8718>
- Sánchez, F. (2019). *Tesis desarrollo metodológico de la investigación*. Arequipa: Normas Jurídicas Ediciones.

- Silva, A. L., & Sladanha, A. F. (2016). Mobbing y su impacto en las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Revista de violencia interpersonal*. doi:<https://doi.org/10.1177/0886260516662850>
- Silveira, M. (2015). *El arte de las relaciones personales*. Alba Editorial.
- Simone, J. (2020). *Trabajo colaborativo y relaciones interpersonales en docentes de la I.E. N° 0073 "Benito Juárez" S.J.L. - 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46504>
- Tokeshi, A. (2013). *Planifique, desarrolle y apruebe su tesis. Guía para mejorar resultados*. Lima: Universidad de Lima Fondo Editorial.
- Uturungo, M. L. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguíñ Escobedo", Arequipa. *Agora Revista*, 5(2).
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Vásquez, E. (20 de Junio de 2019). Aplicación del programa de relaciones interpersonales y el desarrollo de las habilidades sociales. 22(2), 131-135. doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2019.017>
- Villagómez, S., Martínez, C., & Jimenes, L. (2021). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>
- Wieman, M. (2017). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Editorial UOC.
- Zhang, X., Huang, P., Li, B.-q., Xu, W.-J., Li, W., & Zhou, B. (2021). The influence of interpersonal relationships on school adaptation among Chinese university students during COVID-19 control period: Multiple mediating roles of social support and resilience. *Journal of Affective Disorders*, 285(97-104). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S016503272100166X>

ANEXOS

Anexo 01: Resolución de proyecto de investigación



Pimentel, 30 de noviembre del 2021

VISTO:

El oficio N° 0183-2021/FH-DTS-US\$ de fecha 29 de noviembre del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: "La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, inciso 6.5) "Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística".

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°0199-2019/PO-US\$, señala:

- Artículo 36°: "El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional".

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PO-US\$, señala:

- Artículo 21°: "Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivado a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...).
- Artículo 24°: "La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)."
- Artículo 25°: "El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."

Que, visto el oficio N° 0183-2021/FH-DTS-US\$ de fecha 29 de noviembre del 2021, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y procedimientos vigentes,

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los PROYECTOS DE TESIS del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS de la escuela profesional de Trabajo Social, que a continuación se detalla:

074 481610 - 074 481632

UNIVERSIDAD

SEÑOR DE SIPÁN

CHICLAYO

PERÚ

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultades, Jefes de Área, Archivo.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	- VILLEGAS OCHERHAYO EVA CRISTINA - MALLMA ZEVALLOS JENIFFER SHIRLEY	ACOMPANAMIENTO FAMILIAR Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA NIÑOS SONRISA DE LA DEMUNA DE LIMA, 2021*
2	- GONZALES SALDANA MARIA INES - ALVARADO GALVEZ YASMIR ELVIRA	ACOSO SEXUAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES OPERARIOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PAMOLSA REGION CALLAO 2021*
3	- CASTILLO LADO YAKELIN FLOR - SORIA ARREDONDO ANA MARIA	ROLES DE GÉNERO Y LA CORRESPONSABILIDAD FAMILIAR DE MADRES Y PADRES EN EL DISTRITO DE EL AGUSTINO, 2021*
4	- FERNANDEZ PEREZ DIANA LIZETH - MUNDACA APOHO ESTEFANIA JOSEFINA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL, 2021*
5	- BARTRA PAREDES SERGIO - CAMARGO PARDO MAYRA SOFIA	FACTORES DEL ENTORNO LABORAL QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO DE LOS COLABORADORES DE CAJAMARQUILLA DE CONFIPETROL ANDINA S.A., 2021*
6	- LEON SHULLA LAURA GIOVANNA - MARTINEZ OLORTEGUI CYNTHIA ELSA	CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LAS ESTUDIANTES DE NIVEL PRIMARIO DEL INTERNADO COLONIA DE ANCON N°1 - NIÑAS, EN EL AÑO 2021*
7	- TORRES ROJO ALEXANDRA DENYS - AGUEDO HERMITANO KIARA YANELI	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CONSORCIO PMRT, EN EL AÑO 2021*
8	- MEZA RAMIREZ SANDRA BRIZET - CAYETANO GASPAR ANTUANETH	RELACIONES LABORALES EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, EN EL AÑO 2021*
9	- CARBAJAL MUNAYDO JESSICA KRISTEL - CONTRERAS HUAYANAY OLENKA VIVIANA	BIENESTAR LABORAL Y SU RELACION CON EL COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL OPERARIO DE LA EMPRESA TEXTIMAX S.A.C DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA 2021*
10	- GINES MEDINA LEADY MABEL - NEYRA CERVANTES GUANELLA KARELIN	AUSENTISMO LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19 DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA EN EL AÑO 2021*
11	CAMARENA ESTEBAN NYBIA JAQUELINE	APOYO SOCIAL DE DAIPAM EN EL ADULTO MAYOR ATENDIDOS POR LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, AÑO 2021*
12	VERA MARTINEZ BRYAN ALEXANDER	BIENESTAR SOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAVAR CORPORACION LOGISTICA DE LA REGION CALLAO DEL AÑO 2021*
13	GARDENA CALERO GEY JOSEFINA	INFLUENCIA DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TUMIRIS DURANTE EL AÑO 2021*
14	MENDOZA ZUTA JUVTZA NATIVIDAD ROSARIO	FAMILIAS DISFUNCIONALES Y RIESGO DE DESPROTECCION FAMILIAR EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA DEMUNA - DISTRITO DE SANTA ANITA, EN EL AÑO 2021*
15	RONCAL DIAZ DAYANIRA ESTEFANY	BIENESTAR SOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERARIOS DE LA EMPRESA TEXFINA DEL DISTRITO DEL CALLAO, AÑO 2021*
16	QUISPE RIVAS KARLA DIANA	SAUD OCUPACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FORMAMOS ACERO -LIMA AÑO 2021*
17	GONZALES LOPEZ VANESA RUTH	RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSE CASMIRO ULLOA, AÑO 2021*

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado de Investigación, Decanos de Facultad, **Jefes de Área**, Jefes de Área, Archivo.

18	RUEDA GRANADOS NOEMI ALICIA	*SOPORTE FAMILIAR EN ADULTOS CON TUBERCULOSIS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PALMERAS DE OQUEENDO DURANTE EL AÑO 2021*
19	-BARRAGAN VERA SIBYLLE YERALDIN -CASTILLO DÁVILA SÚ MEI LITELANT	*DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS ARMANDO CABELLO HURTADO, AÑO 2021*
20	FELIPA HUAURA EMELY NAYARA	*SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO EN EL AÑO 2021*
21	SANCHEZ BLAS TARCILA PAULA	*FACTORES SOCIALES ASOCIADOS AL EMBARAZO EN ADOLESCENTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE CHANCAY EN EL AÑO 2021*

ARTICULO SEGUNDO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Uroses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

Anexo 02: Autorización de la Institución

AUTORIZACION PARA EL RECOJO DE INFORMACION

Lima, 26 de octubre del 2021

Lic. Roberto Villanueva Fuentes Rivera

Jefe de la Oficina de Personal

Autoriza: Permiso para recoger información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado **RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021.**

Por el presente, Señor Roberto Ysaac Villanueva Fuentes Rivera representante del área de Recursos Humanos, autorizo a la alumna Vanesa Ruth Gonzales Lopez, identificado con DNI°44483096 estudiante de la Escuela Profesional de Trabajo Social y autora del trabajo de Investigación denominada **Relaciones Interpersonales y Clima Laboral del personal Administrativo del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, Año 2021.** De dicha información que conforma al expediente técnico, así como hojas de memoria, cálculo entre otros como planos para efecto exclusivamente académico de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicite se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DEFENSA DE LA SALUD
DIRECCIÓN NACIONAL DE PERSONAL PROFESIONAL
D.L. 1545 1988

Roberto Ysaac Villanueva Fuentes Rivera

Anexo 03: Validación del instrumento

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Mg. Mg. MARÍA LUISA URPEQUE MONTENEGRO

Centro laboral: Gobierno Regional de Lambayeque

Título profesional: Licenciada en Administración Pública

Grado: Maestra en Gestión Pública.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				16	60
Puntaje total	86				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[X/75] \times 100 = 72$

4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento está apto para su aplicación

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 y 02 de la variable 01 y 02, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 86%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. MARÍA LUISA URPEQUE MONTENEGRO identificado con DNI. N° 98234569 Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01 Y 02 de la variable 01 Y 02 diseñado por los tesisistas:

1. El instrumento es aprobado, por lo cual doy mi conformidad para su aplicación.
2. Se recomienda hacer el proceso correspondiente para la aplicación de su instrumento a la estudiante VANESA RUTH GONZALES LOPEZ, en la investigación denominada:

RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021.

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
CENTRO REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CH.
Mg. María Luisa Urpeque Montenegro
JEFA DE LA DIVISIÓN DE PLANEAMIENTO

Firma del experto

Licenciada en administración Pública

DNI: 43545325

Validador 02

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Mg. PELÁEZ VINCES, EDGARD JOSÉ

Centro laboral: Universidad Señor de Sipán

Título profesional: Antropólogo Social

Grado: Maestro Ciencias Sociales. Mención: Administración y Gestión del Desarrollo Humano.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x

1

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)				X	
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial				16	60
Puntaje total	86				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[X/75] \times 100 = 72$

4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento está apto para su aplicación

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en una escala de validación MUY ALTA (81-100%), teniendo como resultado al 86%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

2

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. PELÁEZ VINCES, EDGARD JOSÉ identificado con DNI. N.º 18164722. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01 y 02, de la variable 01 y 02 diseñado por la tesista:

1. El instrumento es aprobado, por la cual doy mi conformidad para su aplicación.
2. Se recomienda hacer el proceso correspondiente para la aplicación de su instrumento a la estudiante VANESA RUTH GONZALES LOPEZ, en la investigación denominada:

RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021.

He validado los instrumentos



.....
Firma del experto
Antropólogo Social
N.º Coleg. 294

JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ALIDA GLADYS SALAZAR CONDOR

Centro laboral: CENTRO DE SALUD CARLOS CUETO FERNANDINI -LOS OLIVOS

Título profesional: Licenciado en Trabajo Social

Grado: Licenciada en Trabajo Social.

Institución donde lo obtuvo: Universidad Particular San Martín de Porres.

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N.º 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				x	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				x	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				x	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)				x	
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)			x		
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				x	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)			x		
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)			x		
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)				x	
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				x	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				x	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				x	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)			x		
Puntaje parcial			12	36	10
Puntaje total	58				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = $[58/75] \times 100=77$

4. Escala de validación

Muy baja 00-20 %	Baja 21-40 %	Regular 41-60 %	Alta 61-80%	Muy Alta 81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 y 02 de la variable 01 y 02, se encuentra en una escala de validación ALTA (61-80%), teniendo como resultado al 77%, se aleja del coeficiente 00 de menor error de validez y que por lo tanto este instrumento de investigación está apto para su aplicación.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Lic. SALAZAR CONDOR ALIDA GLADYS, identificado con DNI°06689901. Certifico que realicé el juicio del experto al instrumento 01 y 02, de la variable 01 y 02, diseñado por la tesista:

1.- VANESA RUTH GONZALES LOPEZ, en la investigación denominada:

RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021.

He validado los instrumentos



.....
Firma del experto
Trabajadora Social
N° Coleg.01037

Anexo 04: Matriz de consistencia

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Metodología	Población y muestra
<p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el manejo de la comunicación y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación del ambiente de colaboración y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las actitudes socioafectivas y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021?</p>	<p>Analizar la relación entre relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre el manejo de la comunicación y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>Medir la relación del ambiente de colaboración y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>Describir la relación entre las actitudes socioafectivas y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>Determinar la relación entre la resolución de conflictos y el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p>	<p>H1: Existe relación alta y significativa entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>El manejo de la comunicación se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>El ambiente de colaboración se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>Las actitudes socioafectivas se relacionan significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p> <p>La resolución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral del personal administrativo del hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica o fundamental</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Alcance: Correlacional</p> <p>Corte: Transversal</p> <p>Población: 56</p> <p>Muestra: 56 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta (cuestionario)</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Son 104 profesionales que trabajan en la parte administrativa</p> <p>Muestra: 56</p>

Anexo 05: Instrumento de recolección de datos



Instrumento: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Título: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021

Finalidad: Obtener información del personal administrativo, mediante la aplicación de una encuesta cuyo uso de los datos son netamente para un trabajo académico.

Instrucciones: Por favor, lea detenidamente cada pregunta que se plantea en los cuestionarios y marque las alternativas, según su criterio y la percepción que tenga usted acerca de las relaciones interpersonales y el clima laboral que se vive en su centro de trabajo.

Consentimiento informado: Usted participa de manera voluntaria, respondiente el presente cuestionario

SI: No

ALTERNATIVAS			
1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Variable: Relaciones interpersonales	1	2	3	4
	Dimensión: Manejo de la comunicación				
	Indicador: Comunicación directa e indirecta				
1	La comunicación entre compañeros de trabajo es directa y fluida.				
2	Ha surgido problemas por una deficiente comunicación indirecta entre compañeros.				
	Indicador: Interacción continua				
3	interacción continua entre compañeros y permite realizar las tareas entre todos de manera amena.				
	Indicador: Comparten intereses				
4	El compartir intereses en conjunto permite tener un trabajo motivador en el grupo				
	Dimensión: Ambiente de colaboración				

	Indicador: Colaboración entre compañeros				
5	Cuando un compañero no asiste a trabajar existe preocupación por parte de sus colegas				
6	Existe disposición de reemplazar en el trabajo los días que está enfermo o tiene problemas un compañero				
	Indicador: Trabajo en equipo				
7	Se trabaja en equipo y de manera coordinada entre compañeros de área				
8	Las actividades diarias que se tiene con otras áreas del Hospital se trabajan en equipo				
	Indicador: Enfrentan dificultades				
9	Cuando se presentan dificultades como errores en documentación, agilizar trámites se logra superar con el apoyo de todos				
10	Existe dificultades, problemas entre compañeros por males entendidos o comentarios				
	Dimensión: Actitudes socioafectivas				
	Indicador: Empatía				
11	El personal administrativo ofrece su apoyo y orientación a colaboradores no importando su nivel.				
	Indicador: Actitud asertiva				
12	La actitud del personal es asertiva y transmiten confianza en la atención a los interesados.				
	Indicador: Acciones afectivas				
13	Se comparten actividades de socialización y afectivas entre compañeros para unir lazos de amistad				
14	Existe un trato de confianza y ayuda mutua entre compañeros de comprado				
	Dimensión: Resolución de conflictos				
	Indicador: Resuelven conflictos				
15	Ante inconvenientes y problemas entre compañeros, se ha logrado resolver dichos conflictos				
	Indicador: Ambiente ameno				
16	Existe preocupación porque el ambiente de trabajo no es apropiado, me causa malestar y estrés				
	Indicador: Compañerismo				
17	El apoyo de mis compañeros me permite cumplir con todas las actividades diarias en mi trabajo				
18	Gracias a mis compañeros he logrado aprender y desarrollar mis habilidades, ganar experiencia en mi puesto que ocupo.				

A) Cuestionario de Clima Laboral

Clima laboral		1	2	3	4	5
N°	Dimensión: Autorrealización					
	Indicador: Logro de objetivos					
1	Existe compromiso del personal que trabaja en esta área por lograr los objetivos					
	Indicador: Comodidad en el ambiente de trabajo					
2	Esta entidad Hospitalaria ofrece instalaciones, mobiliario e infraestructura que permite desarrollar su trabajo cómodamente					
3	El ambiente de trabajo que se percibe en esta área es adecuado					
	Indicador: Realización personal					
4	Trabajar para esta entidad Hospitalaria se siente que logra sus objetivos y realización laboral					
	Indicador: Realización laboral					
5	Siente que esta institución le permite su desarrollo profesional y laboral					
	Dimensión: Involucramiento laboral					
	Indicador: Vínculo laboral					
6	Usted se siente comprometido e involucrado en lograr el bienestar del paciente y familiares					
	Indicador: Satisfacción laboral					
7	Se siente satisfecho trabajando y contribuye con el éxito de esta Institución pública					
	Indicador: Logros de metas laborales					
8	Considera que se están logrando las metas laborales que se han planteado en su área					
	Dimensión: Supervisión					
	Indicador: Control de trabajo					
9	El trabajo que realiza junto a sus compañeros está en constante evaluación y control para lograr los objetivos					
	Indicador: Vigilancia de logro de tareas					

10	Considera adecuado que se tenga un control o vigilancia del cumplimiento de tareas diarias y mensuales					
	Indicador: Crecimiento de la institución					
11	Se verifica el trabajo que se realiza sea coordinado entre áreas para el crecimiento de la institución Hospitalaria					
	Dimensión: Comunicación					
	Indicador: Interacción con compañeros y directivos					
12	La comunicación entre compañeros y directivos, permite generar relaciones amenas para trabajar de manera coordinada					
	Indicador: Acceso a la información					
13	La información que se comunica entre áreas es actual y permite tomar mejores decisiones					
14	Se brinda información entre compañeros de trabajo buscando trabajar en equipo para logro de objetivos					
	Dimensión: Condiciones laborales					
	Normas laborales					
15	Se cuenta con normas de trabajo claras que le permite realizar su trabajo de manera óptima					
	Indicador: Acuerdos laborales					
16	Los trabajadores y directores de cada área trabajan bajo ciertos acuerdos laborales que les permite hacer un trabajo eficiente					
	Indicador: Cumplimiento de obligaciones					
17	El personal cumple sus obligaciones y responsabilidades sin problemas.					