



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
TESIS**

**RELACIONES INTERPERSONALES DEL
PERSONAL ASISTENCIAL ASOCIADO AL CLIMA
ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE
ILLIMO LAMBAYEQUE 2021
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autora

Bach. Requejo Fernandez Keyli
(<https://orcid.org/0000-0001-8414-5167>)

Asesora

Mg. Cortavarria Perez, Dora Marilu
(<https://orcid.org/0000-0003-4303-6946>)

Línea de Investigación:

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad.**

Sublínea de investigación:

**Nuevos materiales y tecnologías para la Innovación en salud
preventiva y recuperativa**

**Pimentel-Perú
2023**

**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ASISTENCIAL
ASOCIADO AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE
ILLIMO LAMBAYEQUE 2021**

Aprobación del jurado

Mg. Gonzales Delgado Leyla Rossana
Presidente

Dra. Arias Flores Cecilia Teresa
Secretaria

Mg. Cortavarria Perez Dora Marilu
Vocal


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la DECLARACIÓN JURADA, soy: Requejo Fernández Keyli. del Programa de Estudios de enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ASISTENCIAL ASOCIADO AL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD DE ILLIMO LAMBAYEQUE 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Requejo Fernandez Keyli	DNI: 47908944	Firma 
------------------------------------	--------------------------	---

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida y la dicha de tener una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y enseñándome a valorar todo lo que tengo.

A mis padres por el apoyo incondicional tanto moral y económico que me brinda día a día, gracias a ellos estoy logrando cumplir cada una de mis metas trazadas.

A mi asesora por sus conocimientos, enseñanzas y tiempo que me brindo durante todo este tiempo de elaboración del presente trabajo.

Keyli

Agradecimientos

A la Universidad Señor de Sipán, Escuela de Enfermería y en ella a la Directora de Escuela con sus distinguidos docentes, quienes con sus profesionalismo y ética encaminan nuestra educación.

Al personal del centro de salud de Íllimo en Lambayeque por permitirnos ejecutar en sus instalaciones la presente investigación.

Keyli

Índice

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Índice	6
Índice de tablas.....	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Hipótesis	18
1.4 Objetivos	18
1.5 Teorías relacionadas al tema	19
II. MATERIAL Y MÉTODO	31
2.1 Tipo y diseño de investigación	31
2.2 Variables, operacionalización.....	31
2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Procedimientos de análisis de datos	37
2.6 Criterios éticos	38
III. RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	39
3.1 Resultados	39
3.2 Discusión	45
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
4.1 Conclusiones	47
4.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	54

Índice de tablas

Tabla 1. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	39
Tabla 2. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	40
Tabla 3. Identificación del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	41
Tabla 4. Identificación del clima organizacional en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	42
Tabla 5. Estimación del grado de asociación entre las Relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	43
Tabla 6. Determinación de la entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021	44

Índice de figuras

Figura 1. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	39
Figura 2. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.....	41
Figura 3. Identificación del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	42
Figura 4. Identificación del clima organizacional en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	43
Figura 5. Estimación del grado de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021	44

Resumen

El clima organizacional es un factor trascendente en el desarrollo de las organizaciones y su estudio incide directamente en ellas, permite evaluar la gestión de la organización y su efectividad, mide la actitud de las personas cuando se proyecta desarrollar cambios organizacionales y determina en qué factores se debe trabajar para que el cambio sea efectivo. Estos cambios también influyen en la motivación, las relaciones interpersonales y la satisfacción en el trabajo, son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021. La investigación fue no experimental, cuantitativa, transversal de tipo correlacional. La población del estudio estuvo constituida por 71 trabajadores asistenciales del Centro de Salud de Íllimo durante el año 2021, siendo considerado como la muestra. Los instrumentos fueron la Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonales diseñada por Navarro en el 2020 y el Cuestionario de clima organizacional del MINSa que tiene 55 ítems, los mismos que fueron validados. Los resultados revelaron que la asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque es directa y fuerte, notándose un valor de 78.7%, lo cual se comprobó a un nivel de significancia menor al 5% establecido como referencia. Concluyendo la existencia de asociación significativa entre las variables.

Palabras Clave Relaciones interpersonales, clima organizacional, personal asistencial.

Abstract

The organizational climate is a transcendental factor in the development of organizations and its study has a direct impact on them, allows evaluating the management of the organization and its effectiveness, measures the attitude of people when planning to develop organizational changes and determines which factors are You must work for the change to be effective. These changes also influence motivation, interpersonal relationships and job satisfaction and are essential for the development of a healthy work environment, especially in these times of development and crisis. The objective of this research work was to determine the degree of association between the interpersonal relationships of healthcare personnel and the organizational climate of the Íllimo Lambayeque 2021 health center. The research was non-experimental, quantitative, cross-sectional, correlational. The study population consisted of 71 care workers from the Íllimo health center during the year 2021, being considered as the sample. The instruments were the Satisfaction Scale in Interpersonal Relations designed by Navarro in 2020 and the MINSA Organizational Climate Questionnaire, which has 55 items, the same ones that were validated. The results revealed that the association between the interpersonal relationships of healthcare personnel and the organizational climate of the Íllimo Lambayeque health center is direct and strong, noting a value of 78.7%, which was verified at a significance level of less than the 5% established. as reference. Concluding the existence of a significant association between the variables.

Keywords Interpersonal relationships, organizational climate, healthcare personnel.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La evaluación del clima laboral considera la administración y eficacia de la organización, además permite evaluar la disposición de los individuos al implementar modificaciones en la estructura e identificar los aspectos en los que se debe enfocar para lograr un cambio exitoso. Estos cambios influyen entre otros aspectos en las relaciones interpersonales y son importantes para mantener un clima laboral saludable y eficiente (1).

La presente investigación buscó analizar la vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en una entidad pública de salud, mirando desde la perspectiva del área de trabajo y el género (2). Las causas que pueden llegar a generar un clima organizacional deficiente y defectuoso son muchas, siendo diversas las consecuencias físicas y psicológicas, lo cual afectará a la institución directa e indirectamente. La empresa sufre consecuencias desfavorables debido a esto, como el ausentismo, el deseo de trasladarse o rotar, la disminución de la productividad, actitudes de aversión al trabajo, sentimientos de inferioridad, insatisfacción y falta de logro personal. Por ende, con el fin de reducir la ausencia laboral, mejorar la productividad y promover cambios positivos, las compañías buscan fomentar un entorno laboral propicio (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo, dan una indiscutible importancia y realce a la carrera profesional de enfermería debido al esfuerzo que representa ser un trabajador de salud en esta área, al mismo tiempo estas organizaciones son las que velan por que esos trabajadores regulando sus normas laborales, velando porque no laboren en condiciones precarias, no tengan demasiada carga en el trabajo, que tengan un sueldo digno que compense su esfuerzo y que trabajen con el apoyo necesario tanto en personal como en material (4).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la OMS (5), tienen en consideración que los trabajadores de la carrera profesional de Enfermería, son

un recurso demasiado importante que vela por la salud de los humanos, en el sector sanitario solo el personal de enfermería representa más de 50% de la fuerza de trabajo, siendo aquellos que son los que cubren más del 85% de las necesidades de los pacientes, en cuanto atención se refiere, por otro lado en el continente americano este sector tiene déficit de personal trabajador, lo que desencadena en problemas y falta de logística para llegar a cubrir la atención universal en un país (2).

El nivel de satisfacción en el trabajo del profesional de salud va a variar según los diversos factores que se presenten ya sean internos o externos, como por ejemplo reconocimiento en el trabajo, laborar bajo buenas condiciones de compañerismo, trabajo autónomo, sin presión, un buen sueldo, reconocer y felicitar al personal periódicamente, entre otros, según lo que nos dice la teoría de los “2 factores de Herzberg” que trata del factor extrínseco (higiénicos) lo cuales provienen del medio de trabajo que rodea al empleado y el factor intrínseco (motivacionales) que son propios del trabajador (6).

Del mismo modo, la percepción influye sobre el nivel de satisfacción de las personas, su grado de compromiso, de desempeño laboral y por último en su eficacia para trabajar y grado de producción en su centro de labores.

Hablando de la problemática local, en nuestro país es muy frecuente tener problemas en torno a la satisfacción laboral, en donde los lugares donde trabaja el personal de salud son lugares muy conflictivos, problemáticos, donde hay muchas carencias para laborar bien, teniendo como estadísticas las siguientes: a.- bastante incidencia de clima laboral negativo y hostil, con dirigentes abusivos en un 50%, b.- 46% dan sueldos que no se ciñen a los requerimientos de los empleados, no cubren todos sus gastos, c.- 65% realizan trabajo sin tener la menor consideración ni reconocimiento de sus superiores, d.- 67% cree que el superior en cargo no tiene preocupación por las necesidades de sus empleados, e.- 74% cree que rotar personal de una manera equivocada genera malestar e inestabilidad en el trabajo (7).

En Perú, Solís. (7) han referido que el clima de trabajo en el cual se desempeñan ciertos trabajadores de la salud es bastante hostil, recopilando

información se puede evidenciar que inclusive existen problemas entre las enfermeras y enfermeros, demostrando que, la falta de organización hace que su trabajo sea deficiente, la falta de motivación hace que su trabajo sea desgastado, la falta de equipos hace que los trabajadores estén expuestos a muchos peligros biológicos, no están contentos con sus condiciones en las que laboran; por ello es que inclusive dejan de realizar sus labores, al no sentirse satisfechos con las condiciones en las que trabajan, como cualquier trabajador haría sus labores desgastado si no tuviese las mínimas condiciones decentes para laborar.

El clima organizacional en diferentes naciones latinoamericanas, ha tenido muchos cambios según la OPS (8). Así, en México, según Juárez (citado en Fanzo (9)), el clima organizacional viene obteniendo mayor importancia, tanto que se considera una parte elemental de las instituciones, analizarlo dará a conocer datos importantes como los puntos débiles y fuertes de la entidad, para poder solucionar esos problemas que a la larga van generar pérdidas para la institución.

En el Perú, se puede verificar que el clima de la organización presenta dificultades en los diversos sectores donde se otorga atención de salud. Observándose a colaboradores desmotivados por problemas interpersonales y otros, descontentos, cuyo trabajo se refleja sobre la atención recibida del usuario. Debiéndose a que, los colaboradores se encuentran insatisfechos con la organización, su desempeño rutinario y con relaciones conflictivas en muchos casos les genera desazón y hasta estrés, por lo que no logran la máxima capacidad en su trabajo.

La Resolución Directoral N° 623-2008/MINSA del Ministerio de Salud resuelve la aprobación de documentos técnicos que abordan la cuestión del talento humano y su dinámica en la organización, reconociéndolo como un elemento altamente complejo y en constante evolución. El propósito es comprender la percepción del empleado con respecto a la institución. Estas herramientas permiten diseñar y ejecutar planes para mejorar los aspectos organizativos, fomentando la motivación y cultivando un entorno laboral favorable, lo que se traduce en una mejoría en el proceso de atención al paciente (9).

En el contexto local, el Centro de Salud de Íllimo es un establecimiento de categoría 1-3, ubicado en el distrito de Íllimo, provincia de Lambayeque tiene dos puestos de salud en la zona rural, tenemos P.S. Chirimoyo y P.S. San Pedro de Sasape. Cuenta con 71 empleados de salud, enfermeros, médicos y personas administrativas. Hay servicios de planificación familiar, medicina general, pediatría, triaje, existe un tópico, también área de odontología, y también de psicología. Es un establecimiento ubicado en un lugar muy estratégico, al cual llegan personas derivadas de otros centros de salud aledaños, no solo de nuestra jurisdicción sino también de otras micro redes. Atendiendo aproximadamente un promedio de 100 pacientes por día además de las emergencias que son 5 a 8 diarias.

En dicho centro se puede ver que si cuentan con protocolos establecidos para realizar los trabajos. En las prácticas se ha evidenciado que algunos trabajadores de la misma institución tienen mala relación, falta de comunicación, según algunas enfermeras expresaron que cada uno cumple con sus funciones tal cual les corresponde, hay respeto, pero no siempre están de acuerdo en las decisiones y se evidencia de forma grosera, las opiniones se respetan y son organizados, pero adolecen de un buen trabajo en equipo.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se presentan: Moreno I. (10) publicó en el 2018 un estudio para determinar el clima laboral que generan las buenas o malas relaciones interpersonales en la casa de estudios superior del Chocó de la ciudad de Córdoba – Argentina. En este trabajo de tesis se tomó en cuenta el nivel de vínculo entre los trabajadores, como era la comunicación, el nivel de motivación, quien toma las decisiones, los recursos económicos y de personal de la casa de estudios. La población de este trabajo fue de 62 personas, que fueron informadas debidamente sobre el estudio que se estaba realizando. Las conclusiones del estudio fueron que la comunicación es una de las dimensiones que más se vincula con las otras dimensiones (10)

Rivera. (2) en el 2018 en su investigación sobre el cómo impacta la motivación positiva dentro de un centro laboral y su repercusión en el clima organizacional y como fomenta las relaciones entre los trabajadores de una institución de salud, arrojó datos que la motivación es muy importante para fomentar buenas relaciones

entre el personal, de esa manera una buena relación entre el personal generará beneficios para esa institución ya que el personal se sentirá satisfecho dentro de su trabajo, tendrá mejor aptitud para desempeñar mejor sus funciones y de esa forma generará un incremento de beneficios, no sólo para la institución donde laboran sino también en su vida personal.

Pedraza (11) en el 2017 realizó un trabajo de tesis con la finalidad de reconocer el verdadero clima organizacional en una institución que presta servicio de salud en la ciudad de Santa Marta en Colombia. En el trabajo de Pedraza se usó tipo de investigación cuantitativo, y fue un trabajo no experimental. Los datos finales que se obtuvieron demostraron que la organización estudiada cuenta con un clima bueno, y una de sus mayores ventajas son que las relaciones entre el personal son buenas como la de los administrativos dirigentes.

Villadiego (12), publicó en el 2017 en Bogotá un análisis sobre el clima organizacional y el vínculo con el desempeño en el trabajo y las relaciones entre el personal de una empresa que extrae petróleo. El trabajo tuvo como colaboradores a 144 personas que fueron la población del estudio. Los datos que se obtuvieron en ese estudio fueron que las relaciones entre el personal influyen mucho en el clima laboral afectando directamente al rendimiento de los trabajadores. Concluyendo que, los dirigentes de la institución tienen mucha influencia para mejorar el clima laboral dentro de esa empresa y del mismo modo el área de Talento y recursos humanos.

Entre los antecedentes nacionales, se encuentran Navarro (5) en el 2020 en su estudio sobre si las relaciones interpersonales se corresponden con el desempeño laboral en personal de salud de un Hospital de Sullana aplicado a una población de 125 trabajadores.

Los resultados muestran que la disciplina en los trabajadores es un factor importante para que exista un buen clima laboral, del mismo modo los directivos de la institución deben motivar a sus trabajadores a llevarse bien dándoles las herramientas necesarias para ello, por lo que puede llegarse a concluir que el desempeño dentro del trabajo se vincula directamente con las relaciones entre los trabajadores (5).

Soto G e Inga K (13) ejecutaron un estudio que buscó detallar las aproximaciones teóricas con referencia al clima organizacional y el desempeño laboral en Lima. Se revisaron 34 tesis del 2015 al 2019, obteniéndose que la mayoría de tesis analizadas siguieron un lineamiento cuantitativo, de corte descriptivo correlacional. Se concluyó que, en la mayoría de tesis revisadas, existió una correlación alta entre el clima y desenvolvimiento de las labores, aun en realidades distintas, además, de una oferta limitada de herramientas confiables, baremadas y válidas, ofreciendo una visión parcial de la realidad.

Vallejos M. (14) Estudió el clima organizacional y la relación en la satisfacción laboral en trabajadores de una Microred de Salud en Lima. El estudio descriptivo, correlacional, tuvo como resultados una relación positiva entre las variables (0.701) Con un nivel de correlación alto y una significancia bilateral de $p=0.000$, lo que indica una alta significancia, concluyendo que existe una relación altamente significativa entre ambos constructos. Esto se ve respaldado por un valor de Spearman de 0.701, es decir relación alta entre variables.

Arias. (15) en su trabajo que trata sobre el clima organizacional influye o no en las relaciones interpersonales en el clima de la organización. Este estudio fue realizado con la colaboración de 74 personas que trabajan en una empresa en la ciudad de Arequipa del rubro privado, para esto se usó la escala de Likert y las conclusiones que arrojó el estudio fueron que hay un vínculo elevado entre las variables del trabajo y el clima organizacional, y que las relaciones entre los trabajadores influyen de manera muy alta también en el clima organizacional (15).

A nivel local regional, Fanzo Z (9) en el 2021 propuso un estudio con diseño no experimental correlacional sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en colaboradores a 65 colaboradores de una red de salud de Lambayeque a quienes se les aplicó, un cuestionario de 40 ítems válidos y confiables. Los resultados mostraron el nivel de relación existente, llegando a la conclusión final de que se debe de reforzar el grado de clima organizacional y, por ende, el desempeño dentro del centro de labores del personal de la Red de Salud del Departamento de Lambayeque.

En Perú, investigadores como Solís. (7) han referido que el clima de trabajo en el cual se desempeñan ciertos trabajadores de la salud es bastante hostil, recopilando información se puede evidenciar que, inclusive existen problemas entre las enfermeras y enfermeros, notándose que, la falta de organización hace que su trabajo sea deficiente, la falta de motivación hace que su trabajo sea desganado, la falta de equipos hace que los trabajadores estén expuestos a muchos peligros biológicos, no están contentos con sus condiciones en las que laboran; por ello es que inclusive dejan de realizar sus labores, al no sentirse satisfechos con las condiciones en las que trabajan, como cualquier trabajador haría sus labores desganado si no tuviese las mínimas condiciones decentes para laborar.

Bravo M. (16), en el 2019 buscó determinar cuál es la verdadera influencia del clima organizacional en el clima laboral de los trabajadores que laboran en las oficinas de la Región Salud en el departamento de Lambayeque. En su trabajo colaboraron 70 personas que laboran en la entidad, llegando a la conclusión que es posible lograr un buen clima laboral con un sistema de trabajo organizado para que el trabajo sea más efectivo y eficaz, no solo en la administración sino también en la parte operativa.

El presente estudio se justificó convenientemente porque permitió conocer el nivel de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque durante el año 2021 y así tener un diagnóstico real y no empírico como hasta ahora de la problemática observada. La investigación también manifestó relevancia social y fue trascendente para la sociedad porque dio a conocer como la satisfacción laboral desde la visión de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional de los trabajadores, puede influir en la calidad de atención que se pueda ofrecer a los usuarios externos que acuden al Centro de Salud de Íllimo.

Los trabajadores fueron beneficiados con la información final porque con los resultados se permitió plantear estrategias laborales que permitan a los trabajadores laborar en un ambiente agradable con un clima organizacional apropiado que permitan relaciones interpersonales fluidas y cordiales. Además, el estudio presentó implicancias prácticas pues ayudó a identificar el problema y a

plantear mejoras por parte de las autoridades cuando se enteren de la realidad. Presentó valor teórico pues con la investigación, llenó un vacío en el conocimiento de la gestión de recursos humanos en el centro de salud de Íllimo. Además, tuvo utilidad metodológica pues en la investigación se utilizaron dos instrumentos para recolectar y analizar los datos sobre las variables de estudio.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el grado de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021?

1.3 Hipótesis.

H1: Existe asociación significativa entre las Relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

H0: No existe asociación significativa las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Determinar la asociación entre las Relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

1.4.2 Específicos

1. Identificar el nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.
2. Identificar el clima organizacional del personal asistencial del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

3. Estimar el grado de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

1.5 Teorías relacionadas al tema

Respecto a la variable de relaciones interpersonales, se detalla lo siguiente: El fin supremo de la profesión de enfermería es de velar por la salud de las personas que fueron atendidas en un centro de salud, cuidar de ellas, velar por su pronta recuperación, ayudarlos a que se rehabiliten de sus padecimientos, y hacerles seguimiento de su proceso de recuperación. A mediados de los años 90's Morse clasificó a los tipos de cuidados que existen en la enfermería, entre ellos el cuidado interpersonal. Mucho antes que ellos fueron catalogados grupos y diversas teorías que se alinean en la escuela de la interacción. Esta última ayuda a que la persona que es atendida por un profesional de la enfermería tenga una mejor recuperación terapéutica gracias a las relaciones interpersonales ya que existirá una mejor condición para colaborar uno con el otro.

Es así que se detalla la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau (17). En esta teoría se puede observar cómo se describe lo importante que es el vínculo estrecho entre la persona que es atendida y el profesional de enfermería, señalándolo como una relación estrecha muy personal, y que ayudará a su recuperación terapéutica. El autor clasifica 4 experiencias biológicas-psicológicas que fuerza a que las personas puedan tomar posiciones negativas si es que se presenta ansiedad, conflictos, necesidades no satisfechas y frustraciones. Para el autor de esta teoría, hay 04 etapas las cuales son la orientación, luego sigue la identificación, luego explotación y por último la resolución (15).

En la etapa de orientación se da cuando la persona tiene necesidad por atenderse y cubrir la necesidad de salud, de esta forma busca atención de profesionales de la salud, siendo el profesional de enfermería quien ayudará a que la persona pueda recuperarse de su padecimiento (15).

En la etapa de la Identificación el paciente reconoce quien es su cuidador, el profesional enfermero ayuda a que la persona asimile su estado de necesidad de recuperación, ayudará a que la persona se sienta cómoda y a que esta pueda llevar con calma su proceso de recuperación.

La etapa de la Explotación significa que el paciente tratará de que la experiencia de su cuidado sea favorable para él, reconoce que está siendo ayudado y que su buena relación con su cuidador será beneficioso para él y trata de sacarle el máximo provecho posible a esto.

La etapa de la resolución es cuando el paciente ya puede valerse por sí mismo y ya no necesitará más la colaboración del enfermero para su recuperación (17).

Las principales teorías o conceptos de las relaciones interpersonales, se pueden reconocer 06 roles importantes del personal enfermero y son los siguientes: Rol de la persona extraña: sabiendo que la persona que es paciente y el personal enfermero no se conocen, es de imperiosa necesidad que haya respeto entre ambos. Tiene que existir cordialidad.

En el rol de la persona recurso, el profesional de enfermería asesora a su paciente dándole respuestas a sus interrogantes, dándole seguridad en todo momento. Esta también forma parte del rol docente que significa que va a instruir a su paciente en conocimientos de enfermería y este va a poder usar esa información. El rol de liderazgo significa que el paciente podrá reconocer que la experta en temas de enfermería es la profesional que lo está atendiendo (17).

El rol sustituto afirma que el estado en el que se encuentra el paciente le trae recuerdos pasados de cuidado, como el de la madre, por ello es que cuando es atendido por la enfermera recordará situaciones anteriores de cuidado. El Rol de asesoramiento nos dice que la profesional de enfermería atenderá las necesidades del paciente no importa cuál sea la petición (17).

Daza et al. (3) afirmaron que partiendo de 02 postulados muy importantes se concibe la teoría de las relaciones interpersonales. Los pacientes van a reaccionar diferente según la personalidad del cuidador que los está atendiendo. Por ello es

que el profesional de enfermería debe fomentar la buena relación, el aprendizaje y la conciencia de que el procedimiento que se le está aplicando al paciente es el indicado para su pronta recuperación. La teoría de Peplau hace énfasis en que la relación del paciente y del enfermero tiene que ser cordial y buena, para que ayude a su pronta mejoría, si el profesional de enfermería es diestro en su trabajo, esto motivara a los demás a colaborar con el mismo (17).

En cuanto a la normativa nacional se detalla a continuación lo siguiente:

En el ámbito de la salud en Perú, un conjunto de leyes y regulaciones ha sido promulgado para establecer y regular las normas y prácticas relacionadas con la atención médica y la gestión de la calidad en el sector de la salud. Esto incluye la Ley No 26842, conocida como la Ley General de Salud, que sienta las bases para la prestación de servicios de salud en el país, y la Ley No 27657, que establece el marco legal para el Ministerio de Salud. Además, se han emitido decretos y resoluciones, como el Decreto Supremo N° 023-2005-SA que define la estructura y funciones del Ministerio de Salud, y la Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA, que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, junto con la Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que detalla el Manual para la Mejora Continua de la Calidad. El Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud se establece en la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, mientras que el Comité Técnico de Clima Organizacional se constituye en la Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA. Adicionalmente, se han emitido informes y directrices como el Informe N° 653-2015AP/UA-HV contenido en la RDN°152-2015-D/HV y el Informe N°169-2015-UPE-OA/HV que aborda el "Plan de incentivos personales, bienestar de personal - 2015". Estas leyes, decretos y resoluciones representan un marco normativo integral para la gestión de la calidad y la atención de la salud en el país.

En cuanto a la normativa internacional se detalla a continuación lo siguiente:

Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. 2010, y; Entornos de Trabajos Saludables. Instituto de Salud Pública. Chile. 2014

El clima organizacional se entiende como la interrelación de factores que rodean a una institución, los cuales son evaluados y calificados por los empleados

que forman parte de la entidad. Estos factores tienen un impacto directo e indirecto en sus actitudes y también influyen en sus niveles de motivación (18). Para Chiavenato (citado en Fanzo (9)), Se trata del componente psicológico que se establece entre los empleados y el ambiente en el contexto de la organización (p.44) dejando claro que, el nivel de motivación de los empleados está estrechamente vinculado con el ambiente que prevalece en la organización. Este vínculo se manifiesta claramente en los niveles de satisfacción y desempeño laboral.

Según la definición de la jefatura de Calidad del MINSA, el Clima Organizacional se describe como un conjunto de percepciones que los individuos que laboran en una institución experimentan y captan, lo que les genera un sentido de satisfacción o malestar dependiendo de las circunstancias en las que realizan sus tareas.

De manera más específica, consiste en un conjunto de percepciones y valoraciones que los empleados tienen sobre el entorno laboral en el que se desempeñan. Esto abarca aspectos relacionados con las condiciones de trabajo, incluyendo la infraestructura de la organización, así como las interacciones y relaciones entre los miembros del personal. Las investigaciones sobre el Clima Organizacional han aportado datos y conocimientos adicionales sobre el tema, lo que ayuda a desarrollar nuevos enfoques y métodos para que se implementen mejoras en los lugares de trabajo y así mejorar las condiciones laborales de los empleados (19).

Referente a la variable de clima organizacional tenemos diferentes teorías; tales como:

La Teoría de Likert sostiene que los procesos gerenciales y administrativos se reflejan en el comportamiento de los trabajadores y en su percepción de la organización. En esta línea de pensamiento, se sugiere que el comportamiento de los empleados está determinado en gran medida por su percepción de la organización y su entorno laboral (20). Para lo cual, se estableció 3 constructos:

Causales: Estos factores son separados de los logros y resultados que las organizaciones alcanzan, centrándose únicamente en los elementos que

pueden ser manejados, como la estructura organizativa, directrices de gestión, proceso de toma de decisiones, métodos de operación y dirección, liderazgo, habilidades y conductas (21).

Intervinientes: Expresan la naturaleza interna del clima organizacional, que incluye elementos como interacción interpersonal, comunicación efectiva y políticas de gestión orientadas hacia decisiones acertadas. Los aspectos más significativos abarcan el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, la lealtad, el comportamiento laboral, la valoración del trabajo y la motivación.

Resultados finales: Estos productos surgen de una combinación de elementos y actividades que se obtienen en la institución, y estos elementos están interrelacionados entre sí: rendimiento, servicios, costos, eficacia y beneficios.

Las interacciones entre estas variables determinan los diferentes tipos de sistemas que caracterizan el clima organizacional (21).

Sistema 1: Autoritarismo explotador, caracterizado por un enfoque autocrático y coercitivo, con un control total y arbitrario en la organización. Sistema 2: Autoritarismo paternalista, donde los supervisores establecen un modelo de control con énfasis en la confianza mutua entre el personal y la alta dirección. Sistema 3: Consultivo, en el cual la alta dirección confía en los empleados y les permite tomar decisiones en ciertas acciones específicas, fomentando la delegación de responsabilidades y satisfaciendo las necesidades del personal. Sistema 4: Participativo, en el cual los líderes administrativos otorgan un alto nivel de confianza a los subordinados en la toma de decisiones, con la finalidad de que se fomente la interacción entre todos los colaboradores.

Teoría De McGregor Clima Laboral. Brunet, considera la parte humana del trabajador, detalló 2 modelos:

La Teoría X postula que el individuo tiende a evitar el trabajo debido a una aversión y desagrado inherentes hacia este. En esta perspectiva, se considera que los trabajadores deben ser controlados y dirigidos, y que se les debe condicionar para

mejorar su rendimiento en la consecución de los objetivos establecidos por la organización. Bajo esta teoría, se asume que los empleados comunes eluden las responsabilidades, carecen de visión, generan inseguridad laboral y prefieren ser supervisados y dirigidos. Según esta teoría, el trabajo se percibe como una actividad que requiere esfuerzo físico, mental y natural, por lo que los trabajadores necesitan una motivación constante a través de estructuras gerenciales apropiadas que les permitan lograr sus objetivos tanto a nivel organizacional como personal (21).

Las dimensiones del clima organizacional son las particularidades de una institución que se analizan, y dicho análisis refleja la impresión del clima organizacional. Normalmente, se evalúan 11 atributos que incluyen:

Dimensión 1.- Comunicación. Se basa en la presencia de diversos canales de comunicación y la calidad de las relaciones comunicativas dentro de la organización, de manera que los subordinados se sientan capaces de expresarse y sean escuchados en caso de quejas o preocupaciones dirigidas a la administración (22). Dimensión 2.- Conflicto y cooperación. Los miembros de la organización generalmente intentan resolver los problemas que surgen al aceptar diversas opiniones y al identificar la raíz de los mismos. Posteriormente, buscan llegar a un consenso entre ellos y con los directivos para abordar los problemas de manera que no sean pasados por alto (20).

Dimensión 3.- Confort. Estas son las diversas condiciones y recursos que los gerentes y líderes utilizan para establecer y mantener un entorno físico agradable para los trabajadores (22). Dimensión 4.- Estructura. Estos elementos constituyen la estructura integral de la organización, en la que diferentes componentes se coordinan e integran de forma formal (21). Dimensión 5.- Identidad. Esta es la conexión emocional y psicológica que siente un empleado hacia la organización, lo que le lleva a compartir los objetivos individuales y a identificarse con el logro de metas tanto a nivel de equipo como dentro de la organización en su conjunto (21).

Dimensión 6.- Innovación. Esto implica que los directivos de la organización tomen en cuenta las directrices, métodos e innovaciones que puedan aplicarse a la forma en que se lleva a cabo el trabajo dentro de la organización (21). Dimensión

7.- Liderazgo. Se pone énfasis en la manera en que los directivos ejercen su influencia de manera dinámica para motivar a los trabajadores de la organización a alcanzar metas y objetivos personales y organizacionales. Esto da como resultado la emergencia de un líder en respuesta a las necesidades del grupo o individuo dentro de la empresa. Como resultado, los grupos actúan y se comunican a través de su líder.

Dimensión 8.- Motivación. Se basa en las diversas estrategias y métodos que los directivos utilizan para motivar a sus colaboradores, de modo que estos puedan lograr y alcanzar objetivos comunes y metas de la empresa. Dimensión 9.- Recompensa. Se centra en la percepción que experimenta el empleado cuando se le recompensa por su desempeño laboral satisfactorio en la organización. Dimensión 10.- Remuneración. Referido a los beneficios y el salario que reciben los colaboradores son aspectos significativos que los directivos deben considerar con atención (17). Dimensión 11.- Toma de decisiones. Se trata de la implementación de procesos basados en una evaluación previa, lo que capacita a los empleados para lograr los objetivos organizacionales (16).

Dentro de los modelos que se implementaron para la valoración del clima organizacional, tenemos a:

Likert, Karasick, Litwin (18) diseñaron modelos para valorar el clima organizacional (23). Lo que hizo Likert fue crear un lineamiento a seguir que dice que el comportamiento de los trabajadores estará supeditado a lo que ellos perciben de sus superiores y de las condiciones en las que laboran, en el medio ambiente que rodea a los trabajadores, todo eso influye en el Clima Organizacional para esos empleados (24).

Del mismo modo, los autores Litwin & Stringer crearon un modelo de clima organizacional considerando en cuenta al comenzar una teoría motivacional del autor C. McClelland, el cual en su trabajo esquematiza que factores tal cual sería el liderazgo, poner en práctica direccionamiento y rumbo de la entidad, estructura organizacional y toma más sabia de decisiones, originándose las percepciones del clima organizacional y, al mismo tiempo tienen influencia en características como

la satisfacción de los empleados, su productividad, la mejor adaptación de los profesionales, una rotación adecuada (25).

En resumidas cuentas, el autor Segredo, para poder explicar el tema del clima organizacional en una institución determinada, menciona a 9 características vinculadas con algunas propiedades, las cuales se refiere a: Estructura: directamente con vinculación a las reglas y normas, tramites, procedimientos, estatutos a las que pueden verse confrontados los mismos miembros de una institución para que hagan su trabajo, responsabilidad: hace hincapié en como el trabajador percibe las situaciones y si es que siente que la empresa le da suficiente independencia para tomar sus propias decisiones. Recompensa: analiza cómo es que una institución determinada, premia a sus trabajadores con una labor bien realizada (24).

Asimismo, tenemos al riesgo: significa como se sienten los empleados al realizar una actividad designada, y si es que es riesgoso o no para su integridad, Calidez: Pone importancia en la vinculación y buen trato entre los subordinados y las personas a cargo. El apoyo: regula el nivel de camaradería entre las personas dentro de una institución, nivel de apoyo, y de cómo solucionan conflictos de trabajo entre ellos superando problemas. Las normas: quiere decir como es de importante de que los empleados sigan normativos dentro de una institución para lograr los objetivos de la misma. El Conflicto: nivel de aceptación de consejos y opiniones de los directivos de una institución respecto a sus subordinados y la Identidad: sentimiento de cariño de los empleados hacia su institución, nivel sentimiento de pertenencia a la empresa (24).

En cuanto a la variable de Relaciones Interpersonales se destaca que: Las relaciones interpersonales son corrientes para los seres independientes, por su característica de ser gregario, que sigue normas sociales. Esta manera de relaciones que se dan entre distintos tipos de personas, es por ello que se dan las diferencias entre las mismas y fallas en la comunicación; muy frecuentemente no se llevan bien con la comunicación y es por ello que se desvinculan. La conexión entre las personas son diversas y muy variantes entre las más comunes tenemos a las conexiones entre los miembros de la familia, amistades, parejas y en el trabajo (26).

Las relaciones interpersonales son de gran relevancia, ya que desempeñan un rol imprescindible en el desarrollo esencial del individuo. A través de estas relaciones, una persona adquiere fortalezas sociales vitales que respaldan su adaptación al entorno. Sorprendentemente, la falta de estas habilidades puede provocar aislamiento, desconexión y, en última instancia, limitar la satisfacción personal. Este aspecto se dirige tanto a educadores como a padres en general, y proporciona información fundamental extraída de dieciséis investigaciones, que puede sorprender a un padre preocupado por las habilidades sociales de su hijo, a un maestro que busca mejorar la dinámica social en su aula o a un administrador de un club que busca fomentar las relaciones entre sus miembros.

En lo que respecta a los tipos de relaciones interpersonales, se menciona que, desde los inicios de la especie humana, cada avance que las personas han logrado ha estado estrechamente relacionado con su vida social: avances técnicos, sociales, humanos y de aprendizaje. No obstante, también es evidente que este progreso ha hecho que el ser humano dependa de una vida social, reflejado en el hecho de que la mayoría de las alegrías y tristezas de cada individuo están relacionadas con sus conexiones interpersonales.

Indicaciones de relación / conexiones superficiales: Las indicaciones se llegan a dar cuando se quiere que se satisfaga una necesidad con carga sentimental. Entonces se pueden llegar a dar incongruencias, como por ejemplo si una persona está siendo tratada y en este caso su especialista puede no sentir el mismo apego o afecto por el paciente mientras tanto, el atendido puede sentir un gran apego por su profesional que lo atiende.

Conexiones individuales / conexiones sociales: Para los pacientes el vínculo es personal, pero para los profesionales de enfermería es un vínculo de tipo social. Por obvias razones, el paciente cuando está siendo atendido se encuentra en un lugar donde no tiene conexión con otras personas, él lo entiende como una atención personalizada, que está siendo atendido única y exclusivamente él. Pero el profesional de enfermería que está en contacto con muchos pacientes a la vez, lo ve como una conexión social, una comunicación con varias personas en el transcurso de sus jornadas.

Relación de amor: Los elementos de cercanía, compromiso y pasión se combinan para identificar el tipo de relación que se menciona: una relación plena, romántica, formal, de apego o amistosa, siempre y cuando estén perfectamente alineados. Retomando el ejemplo del paciente y el médico, lo que el paciente busca es un apego, pero lo único que el médico puede ofrecer es una relación formal, por lo que se debe mantener en contacto con varias personas.

En cuanto a las características de las relaciones interpersonales, se señala que son pocas las conexiones que tienen un peso similar en la vida de las personas. Algunas de estas relaciones son casuales (con compañeros de clase o colegas de trabajo), mientras que otras son fundamentales (con familiares o amigos cercanos). Sin embargo, existe un tipo de relación que es crucial: aquella que nutre y mejora a la persona con la que se comparte. Establecer conexiones más íntimas que tengan un mayor significado a menudo se vuelve más difícil con el paso de los años, y cuando esos amigos y familiares abandonan nuestras vidas, nos causan un daño significativo. En este sentido, es importante comprender algunos principios que guían la mayoría de las relaciones humanas y que pueden ayudarnos a construir conexiones significativas, completas, duraderas y enriquecedoras.

Comunicación honesta: abrirse como persona, comunicarse con franqueza va a provocar una conexión fuerte con las demás personas que valoran este tipo de conductas, tanto el paciente como el profesional de enfermería si se comunican con honestidad creara un buen ambiente laboral. Va a generar un ambiente de cordialidad y armonía (15).

Persistencia: Las personas por su misma naturaleza son imperfectas, por lo cual, pueden errar en cualquier momento de sus vidas. Por tanto, el que logren desarrollar la aceptación, paciencia y empatía será necesario y permitirá que se mantenga buenas relaciones con los demás, a la vez que, desarrollan más la tolerancia frente a las adversidades que se presentan.

El ser leal: Consiste en ese compromiso o disposición de entregar lo mejor de uno, al vincularse con los demás, y la forma en que exigen lo que necesitan para que dicha relación sea funcional. Así como el dar solución a los problemas de

manera leal y directa, aún cuando se encuentran enojados o molestos; todos esos motivos, convierten a una relación más duradera.

El propósito en común: Dicho elemento es necesario para que la relación de frutos con un crecimiento adecuado. Siendo adecuado de que, se busque a personas que cuenten con sueños o metas, con las cuales se comparta experiencias que enriquezcan sus vidas.

Poder y saber divertirse: Incluso en las relaciones laborales, es importante saber disfrutar y divertirse. Esto pone al personal de buen ánimo, permite disfrutar de la compañía de otros y ser auténtico en cualquier entorno. Ya sea a través de conversaciones amenas o de compartir momentos divertidos, estas experiencias auténticas ayudan a crear recuerdos duraderos.

Kurt Lewin (Citado en Arias (15)), quien fue uno de los psicólogos con una mayor trayectoria en la historia. Siendo denominado el padre de la psicología social y de las organizaciones. El aporte inicial fue decir que la persona y la sociedad en ningún momento se deben visualizar como aspectos reales. Están en constante interacción modificándose en cualquier momento. La teoría que creó el autor Lewin llama a comprender la forma en que se comporta la persona, desde la perspectiva de iluminación del recinto hasta la socialización de los grupos. Se postuló a que es válido modificar el ambiente para los individuos estén en permanente interacción con el entorno. Al día de hoy, se le conoce como “investigación y acción” al método de Lewin.

Según Bisquerra (27), dice que las relaciones interpersonales es una forma de comunicación entre 02 personas y muchas más. Esto nos quiere decir que las relaciones y comunicaciones que tiene las personas se pueden dar según el contexto y pueden ser diferentes. Se dan los casos donde el clima organizacional de la entidad donde se labora es insostenible y las relaciones son pésimas, pero en otras oportunidades es bueno y existe mucho afecto, cariño y cordialidad entre los trabajadores que laboran en una determinada entidad, creando vínculos de amistad dentro y fuera del trabajo.

El autor Chiavenato (28) Dice que relaciones interpersonales son esas formas de relacionarse y que manifiestan además de comunicación orales y física entre varias personas, también formas de tratar a la persona, formas de comunicar sentimientos, y como llega a exteriorizarse esa comunicación (26).

Las dimensiones de las relaciones interpersonales son:

Personas Desconocidas. En el ámbito laboral, las relaciones interpersonales pueden presentar desafíos cuando se trabaja con personas o grupos desconocidos. Estas circunstancias pueden llevar a una comunicación deficiente con mensajes poco claros, trabajo en equipo sin objetivos definidos, desmotivación, antipatía entre los compañeros, incumplimiento de metas y una falta de tolerancia en el ambiente laboral. *Personas que Atraen.* Estas son personas que logran ganarse la voluntad, la confianza, el afecto, la simpatía o la atención de otros. *Amigos y Compañeros.* Se trata de alguien que cultiva una amistad sólida con otra persona sin cruzar los límites de lo apropiado y honesto, fundamentando esta relación en el respeto mutuo. *Compañeros:* Las relaciones afectivas entre personas que se apoyan mutuamente para lograr un objetivo común, como hacer amigos en el entorno laboral, sin duda contribuyen a disfrutar más de la experiencia laboral.

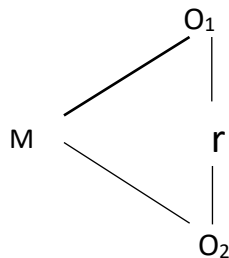
Familiares. Las relaciones intrafamiliares se refieren a las interacciones que se establecen entre los miembros de una familia. Esto incluye la percepción de la unidad familiar, el enfoque de la familia para enfrentar dificultades y expresar ideas, promoviendo así el buen trato en el hogar y brindando un apoyo incondicional. *Hacer y rechazar peticiones a los amigos.* El realizar una petición es una acción natural y deseable. El hacer una petición con regularidad contribuye a superar el miedo irracional al rechazo y a no sentirnos mal al recibir una negativa. Por otro lado, rechazar peticiones de amigos puede contribuir a desarrollar seguridad en uno mismo y proteger la autoestima.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio fue no experimental, cuantitativa, transversal, puesto que se recolectan datos en un solo día, en un solo tiempo. El diseño correspondió al correlacional, puesto que su propósito y uso se centró en analizar el comportamiento que presentaba un constructo en relación, en otras palabras, intentaba buscar la predicción del valor aproximado que posee el grupo en evaluación.

Esquema



Dónde:

M: Personal asistencial del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque

O₁: Variable 1 (“Relaciones Interpersonales”)

O₂: Variable 2 (“Clima organizacional”)

r: Relación

2.2 Variables, operacionalización.

Variable 01: Clima organizacional.

Definición Conceptual.

Se define como la interacción de varios elementos que rodean a una institución, y estos elementos pueden ser evaluados y medidos por los trabajadores que forman parte de la organización. Estos aspectos tienen un impacto directo e indirecto en su comportamiento y motivación (26).

Para Chiavenato (citado en Fanzo (9)), "Es un elemento psicológico que surge entre los servidores y el entorno de una determinada empresa" (p.44) demostrándose que el nivel de motivación de los empleados está estrechamente vinculado con el ambiente que prevalece en la organización. Este vínculo se manifiesta claramente en los niveles de satisfacción y desempeño laboral (30).

Definición Operacional.

Dicho constructo fue evaluado con el cuestionario de EDCO Encuesta de clima organizacional (EDCO) de MINSA que tiene 55 ítems y las categorías son :

- No Saludable. Menos de 56
- Por Mejorar. 56 a 84
- Saludable. Más de 84

Variable 02: Relaciones interpersonales.

Definición Conceptual

De acuerdo con Morales et al. (6); las relaciones interpersonales se consideran como aquellas que incluyen a las relaciones de hermandad, amistad, de conocidos, desconocidos, de atracción y otras, que forman parte de la esfera social.

Definición Operacional

Considerándose, así como aquellas manifestaciones de interacción entre el personal asistencial del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque; durante su jornada laboral, social, los cuales serán calificados por medio del empleo de un instrumento como es el cuestionario en escala de Likert (5). El instrumento fue la Escala Likert de Satisfacción en la Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT) (31), conformado por un total de 19 ítems, divididos en 5 dimensiones: "personas desconocidas, personas que atraen, amigos y compañeros, familiares, hacer y rechazar peticiones a los amigos".

Operacionalización de la variable 1

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Clima organizacional	Las percepciones colectivas que comparten los trabajadores en relación con su entorno laboral y las condiciones físicas en las que llevan a cabo sus actividades dentro de una organización.	La evaluación se realizó mediante un cuestionario diseñado por un comité técnico especializado en este tema. El cuestionario consta de 55 afirmaciones y 11 indicadores. La clasificación se ha establecido de la siguiente manera: - No saludable: puntajes menores a 56. - Por mejorar: puntajes entre 56 y 84. - Saludable: puntajes superiores a 84.	Potencial humano	Liderazgo	1,2,3,4,5	Técnica encuesta Instrumento : cuestionario . estudio de la Clima Organizacional Ministerio de salud.	Liderazgo	Categoría	Ordinal
				Innovación	6,7,8,9,10		Innovación		
				Recompensa	1,12,13,14,15		Recompensa		
			Diseño Organizacional	Confort	16,17,18,19,20		Confort		
				Estructura	21,22,23,24,25		Estructura		
				Toma de decisiones	26,27,28,29,30		Toma de decisiones		
				Comunicación Organizacional	31,32,33,34,35		Comunicación organizacional.		
			Cultura Organizacional	Remuneración	36,37,38,39,40		Remuneración		
				Identidad	41,42,43,44,45		Identidad.		
				Conflicto y Cooperación	46,47,48,49,50		Conflicto o cooperación		
				Motivación	51,52,53,54,55		Motivación		

Operacionalización de la variable 2

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Relaciones interpersonales	Según Morales et al., son aquellas estas conexiones involucran lazos de amistad, fraternidad, compañerismo, interacciones con personas desconocidas, atracción hacia otros individuos y relaciones similares. Estas interacciones forman una parte integral de la vida social.	Las relaciones interpersonales serán evaluadas a través de un instrumento como es el cuestionario en escala de Likert. El instrumento fue la Escala Likert de Satisfacción en la Relaciones Interpersonales en el Trabajo (SRIT).	Personas Desconocidas	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa comunicación • Antipatía • Desmotivación • Trabajo en equipo • Metas no cumplidas • Intolerancia 	1, 2, 3, 4, 5, 6	Cuestionario sobre relaciones interpersonales de Gladys Navarro Gutiérrez, 19 ítems tipo Likert (5)	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa comunicación • Antipatía • Desmotivación • Trabajo en equipo • Metas no cumplidas • Intolerancia 	Categoría	Ordinal
			Personas que Atraen	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Voluntad • Afecto 	7, 8, 9		<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Voluntad • Afecto 		
			Amigos y Compañeros	<ul style="list-style-type: none"> • Honestas • Afectivas • Respeto 	10, 11, 12		<ul style="list-style-type: none"> • Honestas • Afectivas • Respeto 		
			Familiares	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Apoyo • Unión • Manejo de dificultades 	13, 14, 15, 16		<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Apoyo • Unión • Manejo de dificultades 		
			Hacer y rechazar peticiones a los amigos	<ul style="list-style-type: none"> • Temor • Firmeza • Expresión de ideas, peticiones 	17, 18, 19		<ul style="list-style-type: none"> • Temor • Firmeza • Expresión de ideas, peticiones 		

2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección

Se caracteriza como un grupo de personas o cosas con rasgos similares (29). Para el estudio, se conformó por 71 trabajadores de salud entre profesionales y personal administrativo del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque que se encuentran laborando durante el 2021. Se ha constituido una muestra censal o poblacional con la totalidad de la población.

Trabajadores del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

El personal en la organización es diverso y altamente especializado para cubrir las necesidades específicas de la institución. Esto incluye 8 médicos, 15 enfermeras y 6 obstetras para la atención médica directa. Además, hay 3 biólogos que desempeñan un papel importante en los análisis de laboratorio, un psicólogo para el apoyo emocional, 19 técnicos de enfermería para la atención de pacientes, 3 vigilantes para la seguridad, 3 profesionales de mantenimiento para el cuidado de las instalaciones y 5 pilotos de ambulancia para el transporte seguro de pacientes. En total, este equipo de 71 profesionales conforma una fuerza laboral diversificada y fundamental para el funcionamiento de la institución.

Criterios de inclusión: El estudio se ejecutó en el Centro de Salud de Íllimo, Lambayeque, en 2021, y contó con la participación de trabajadores que aceptaron participar en el estudio al proporcionar su consentimiento informado. Estos trabajadores son tanto nombrados como contratados bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) y están actualmente empleados y desempeñando sus funciones en el centro de salud.

Criterios de exclusión: Se identificaron tres grupos de trabajadores en el centro de salud de Íllimo, Lambayeque, en 2021, que no formaron parte del presente estudio. El primer grupo corresponde a aquellos colaboradores que no aceptaron participar en el estudio. El segundo grupo está compuesto por trabajadores que estaban de vacaciones o en licencia durante el período de estudio y, por lo tanto, no estaban disponibles para participar. El tercer grupo lo conforman los trabajadores contratados por terceros, es decir, aquellos empleados que no estaban

directamente vinculados con la institución de salud, sino que prestaban servicios a través de terceras empresas o contratistas.

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

Las técnicas se consideran como aquellos procedimientos que se ejecutan de forma sistematizada y operativa, que sirven para dar solución a los problemas detallados (32). Considerándose que, las técnicas que se seleccionan tomando en cuenta lo que se está investigando, porque, para que y la forma en que se realiza (32). La técnica fue la encuesta.

Para la evaluación de las relaciones interpersonales se ha utilizado la Escala Satisfacción en la Relaciones Interpersonales diseñada por Navarro (5) en el 2020. El instrumento integró a 19 interrogantes adaptado a una escala ordinal en 5 categorías: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 algunas veces, 4 casi siempre, 5 siempre; con interrogantes de tipo cerrada, escala tipo Likert. El instrumento incluyó a las dimensiones: Personas desconocidas (6 ítems: 1- 6), personas que atraen (3 ítems: 7- 9), amigos y compañeros (3 ítems: 10- 12), familiares (4 ítems: 13- 16) hacer y rechazar peticiones a los amigos (3 ítems: 17- 19) (Ver Anexo 1)

“El instrumento fue desarrollado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del MINSa, con la colaboración de un equipo de especialistas provenientes de diversas instituciones. Se basa en la escala de Rensis Likert.” (19).

La validación fue establecida por medio del Alfa de Cronbach obtuvo un valor cercano a 1 (19).

“Este cuestionario permitirá que se conozcan las percepciones del personal, en referencia al Clima Organizacional” (19).

La encuesta fue validada a nivel local por el autor Br. Silva Albinagorta Karen Ornella y Yuliana Pilar Aldave Robles, en la Tesis Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Servicio de Emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia. Huaraz. 2018 (33).

La validación fue establecida por Juicio de expertos un total de 3 profesionales, dos pertenecientes a la línea de la especialidad y el último, un metodólogo, cuyos criterios fueron transformados a la Prueba Binomial, con la cual se evidenció su validez.

La Confiabilidad de la Escala de Relaciones Interpersonales en el Trabajo, Alfa de Cronbach 0.883.

Con respecto al cuestionario de Clima Organizacional, el instrumento fue realizado por el Comité Técnico de “Clima Organizacional” participando en su realización un grupo de profesionales expertos de diversas entidades. Utilicé la escala Likert. El instrumento fue verificado y validado por la catalogación de profesionales expertos, usando el “focus Group” (forma de trabajo en equipo) validación estadística a cargo del Alfa de Cronbach cuyo valor se determinó en 0.93, lo que nos refiere que los datos que se podrán obtener son de mucha confiabilidad, o sea realizándose varias veces el resultado será el mismo.

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para el presente estudio se utilizó el software SPSS versión 27 para procesar estadísticamente los datos. Utilizando la estadística inferencial, los resultados se lograron presentar en tablas y gráficas, en donde se detalló porcentajes y frecuencias para cada cual, mientras que, en el aspecto inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para luego aplicarse la correlación de Spearman por tratarse de una muestra mayor a 50 datos y cuyos resultados sugirieron una tendencia no normal. De esta manera, se logró una presentación efectiva de los hallazgos, lo que permitió que se interpreten mejor los datos y su posterior discusión.

2.6 Criterios éticos

Se consideraron los principios planteados en el informe Belmont.

Beneficencia: Durante la investigación, se garantizó que no se causara daño a los participantes, priorizando la maximización de los beneficios para el estudio.

Principio de justicia: Todos los participantes fueron tratados de manera equitativa, sin discriminación por motivos de sexo, edad, religión, o condición social. La confidencialidad de los datos se aseguró y permanece bajo la supervisión de la autora.

Respeto a la dignidad humana: La investigación se llevó a cabo con el objetivo de proteger los datos y respetar la dignidad de los 171 trabajadores involucrados.

Credibilidad: Se garantizó la veracidad de los datos recopilados en la investigación sobre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo.

Transferibilidad: Se consideró que los datos obtenidos podrían aplicarse a una población más amplia, reflejando así los sentimientos mayoritarios de los pacientes del centro de salud de Íllimo.

Relevancia: Los resultados de la investigación son significativos para el centro de salud de Íllimo, ya que permitirán mejorar los procesos de gestión de recursos humanos, aplicando las propuestas del estudio en el futuro.

Adecuación teórica y epistemológica: La investigación se ajustó a los fundamentos teóricos para generar un aporte práctico, considerando el contexto cultural de los usuarios de la región norte de Lambayeque y sus alrededores.

Consentimiento informado: los colaboradores del centro de salud de Íllimo que aceptaron participar en el estudio fueron plenamente informado sobre los objetivos, procedimientos y alcance del estudio.

III. RESULTADOS Y DISCUSIONES

3.1 Resultados

Tabla 1. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.

	Relaciones Interpersonales	
	fi	%
Bajo	10	14,1%
Medio	23	32,4%
Alto	38	53,5%
Total	71	100,0%

Fuente: Obtenido del cuestionario de Relaciones Interpersonales

En la identificación del nivel de las relaciones interpersonales se tiene que el 14,1% del personal asistencial indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel bajo; 32,4% del personal asistencial indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel medio; 53,5% del personal asistencial indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto.

Figura 1. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021

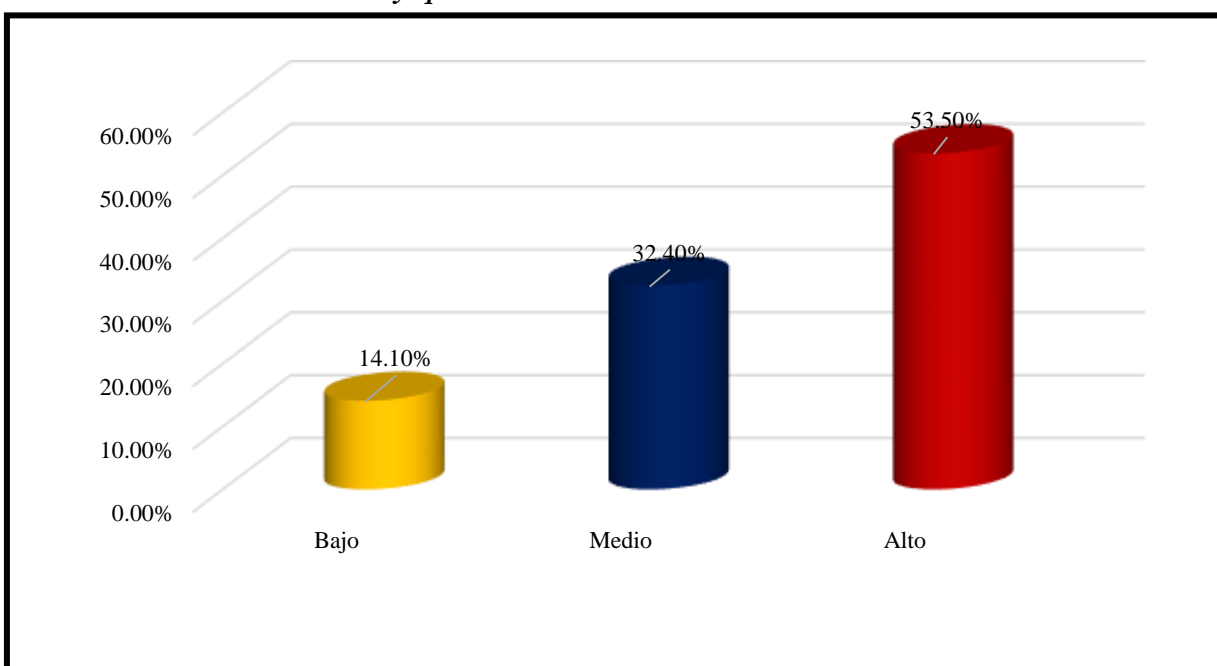


Tabla 2. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021

	Personas desconocidas		Personas que atraen		Amigos y compañeros		Familiares		Hacer y rechazar peticiones a los amigos	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Bajo	8	11,3%	10	14,1%	10	14,1%	11	15,5%	11
Medio	13	18,3%	24	33,8%	26	36,6%	21	29,6%	31	43,7%
Alto	50	70,4%	37	52,1%	35	49,3%	39	54,9%	29	40,8%

Fuente: Obtenido del cuestionario de Relaciones Interpersonales

En cuanto a la identificación del nivel de las relaciones interpersonales según sus dimensiones muestran un nivel alto en cada una de ellas; en la dimensión personas desconocidas 70,4% de las relaciones interpersonales tiene un nivel alto, esto debido a que hay estrategias para que haya buena comunicación; motivación, trabajo en equipo, se trazan metas y se fortalece estrategias para mejorar tolerancia. En la dimensión personas que atraen 52,1% de las relaciones interpersonales tiene un nivel alto esto debido a que en el centro de salud se brinda confianza, voluntad, afecto. En la dimensión amigos y compañeros 49,3% de las relaciones interpersonales tiene un nivel alto, puesto que en el centro de salud se practican acciones honestas, afectivas y respeto. En la dimensión familiares 54,9% de las relaciones interpersonales tiene un nivel alto, puesto que en el centro de salud hay buen trato, apoyo, unión y manejo de dificultades. En la dimensión hacer y rechazar peticiones a los amigos indica que 43,7% de la relaciones interpersonales tiene un nivel medio, esto por el temor, firmeza y expresión de ideas y/o peticiones.

Figura 2. Identificación del nivel de las relaciones interpersonales en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021

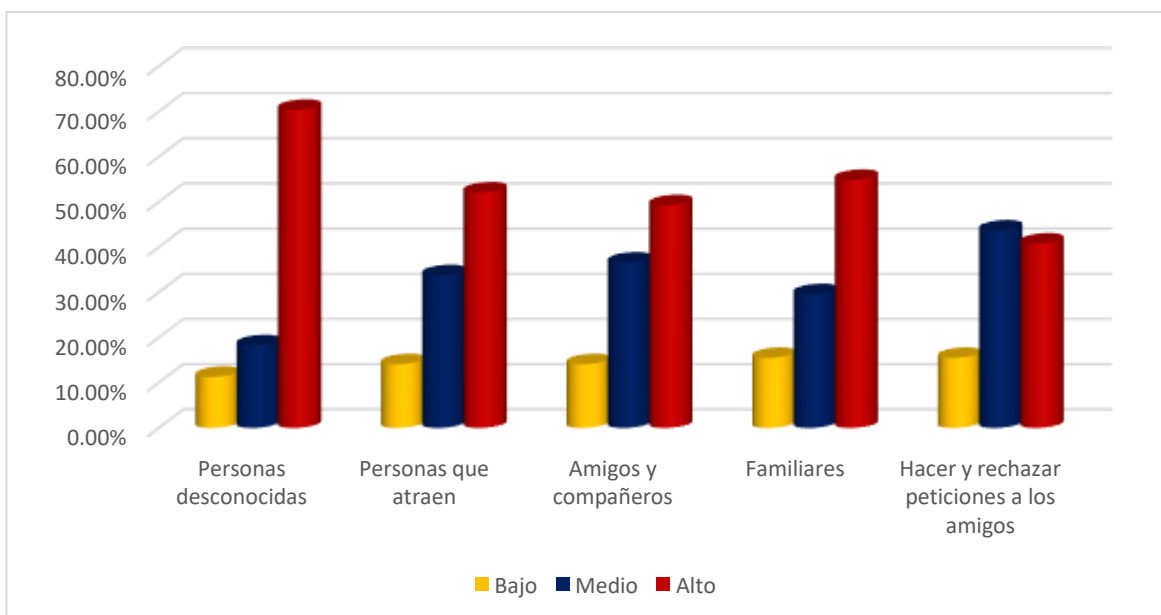


Tabla 3. Identificación del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.

	Relaciones Interpersonales	
	Fi	%
No saludable	9	12,7%
Por mejorar	27	38,0%
Saludable	35	49,3%
Total	71	100,0%

Fuente: Obtenido del cuestionario aplicado para el estudio del clima organizacional

En la identificación del nivel del clima organizacional se tiene que el 12.7% del personal asistencial indica que el clima organizacional no es saludable 38.0% del personal asistencial indica que el clima organizacional esta por mejorar y 49.3% del personal asistencial indica que el clima organizacional es saludable.

Figura 3. Identificación del clima organizacional del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021

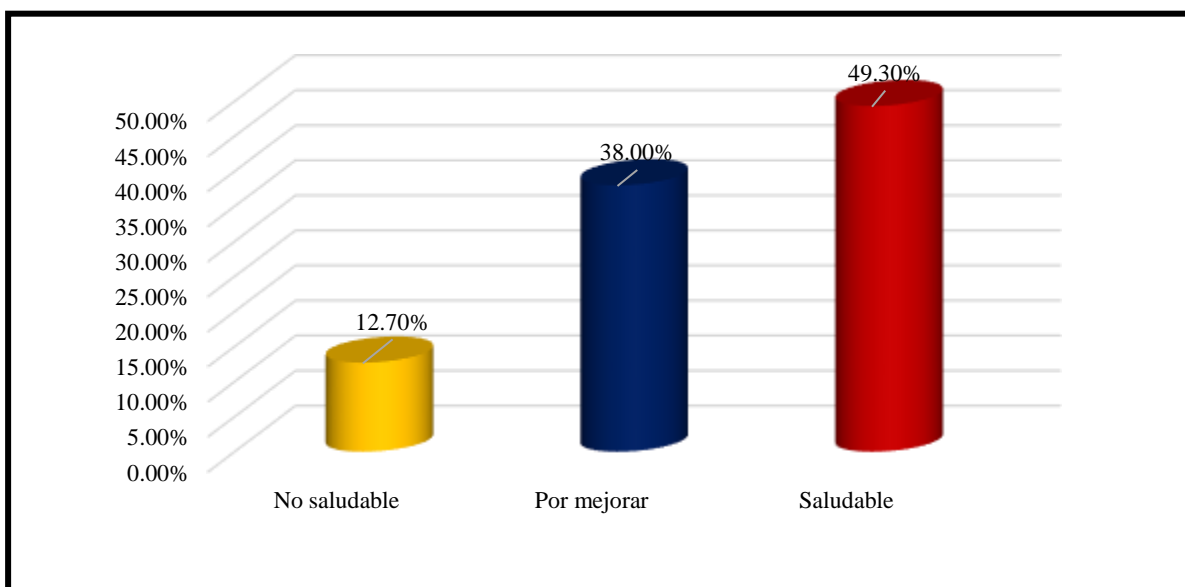


Tabla 4. Identificación del clima organizacional en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.

	Potencial humano		Diseño organizacional		Cultura organizacional	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
	No saludable	9	12,7%	8	11,3%	8
Por mejorar	22	31,0%	26	36,6%	36	50,7%
Saludable	40	56,3%	37	52,1%	27	38,0%

Fuente: Obtenido del cuestionario aplicado para el estudio del clima organizacional

El clima organizacional en sus dimensiones, es así que resalta el nivel saludable. En la dimensión potencial humano indica que 56,3% el clima organizacional es saludable, puesto que en el centro de salud hay liderazgo, innovación y recompensa. En la dimensión diseño organizacional se tiene que 52,1% el clima organizacional es saludable, esto resalta el confort, estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional son apropiadas en el centro de salud de Illimo. En la dimensión cultura organizacional se observa que 50,7% del clima organizacional esta por mejorar, puesto que la remuneración; identidad, conflicto y cooperación; motivación se aplican regularmente en el centro de salud de Illimo.

Figura 4. Identificación del clima organizacional en sus dimensiones del personal asistencial del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021

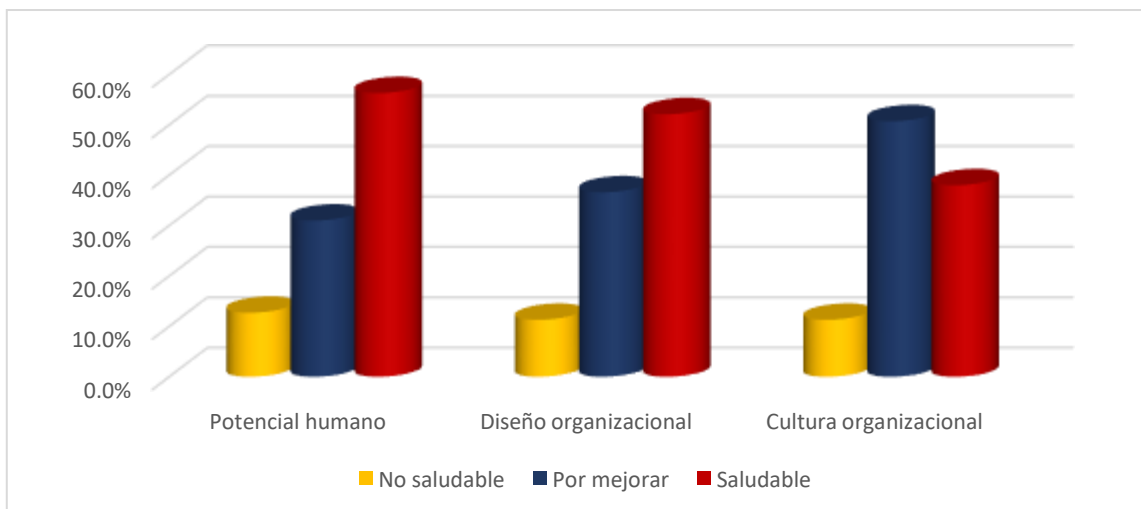


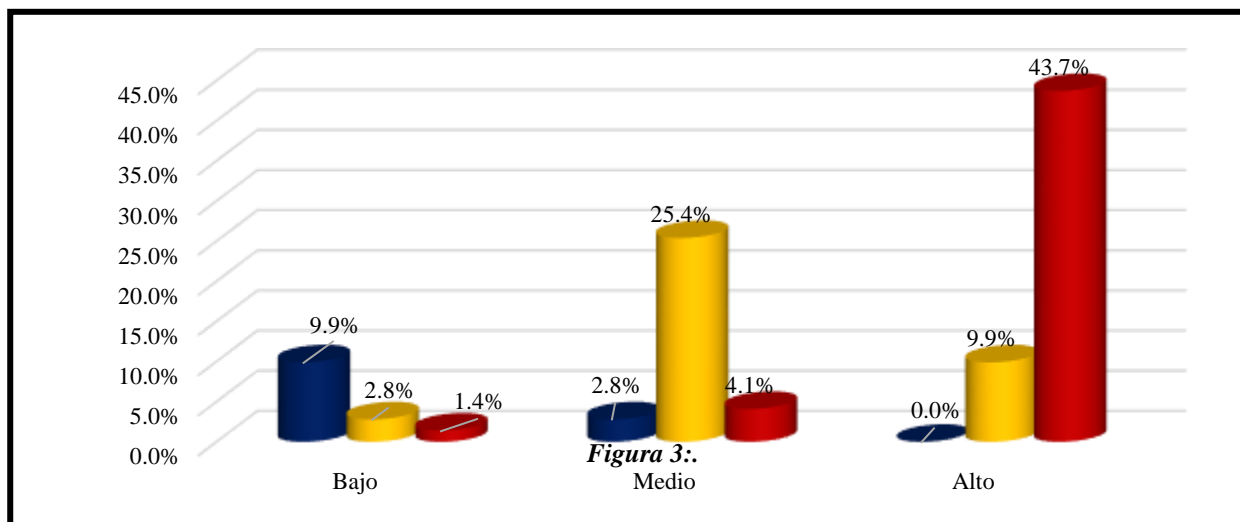
Tabla 5. Estimación del grado de asociación entre las Relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.

		Clima Organizacional					
		No saludable		Por mejorar		Saludable	
		n	%	n	%	n	%
Relaciones interpersonales	Bajo	7	9,9%	2	2,8%	1	1,4%
	Medio	2	2,8%	18	25,4%	3	4,1%
	Alto	0	0,0%	7	9,9%	31	43,7%

Fuente: Obtenido del cuestionario de Relaciones Interpersonales y del clima organizacional

En la estimación del grado de asociación entre las Relaciones Interpersonales se observa que el 9,9% del personal que indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel bajo también indican que el clima organizacional no es saludable; 25,4% del personal que indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel medio también indican que el clima organizacional está por mejorar; además 43,7% del personal que indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto también indican que el clima organizacional es saludable.

Figura 5. Estimación del grado de asociación entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021



Para la determinación de esta asociación se realizará la prueba de la hipótesis.

H1: Existe asociación significativa entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

H0: No existe asociación significativa las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

Tabla 6. Determinación de la asociación entre las Relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque 2021.

		Clima organizacional	
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Valor de correlación	0,787
		p- value (bilateral)	0,000
		N	71

Fuente: Obtenido del SPSS

Para establecer la conexión entre las variables, se utilizó el coeficiente de Spearman, con un resultado de 0,787. Esto indica una correlación directa y sustancial, y dado que $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, se

deduce que hay una asociación significativa entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional en el centro de salud de Íllimo, Lambayeque, en el año 2021.

3.2 Discusión

La imperiosa necesidad de relación con otros seres humanos es un invariable impulso del ser humano. El ser humano es inminentemente un ser social por lo que se constituye en un factor esencial. Los limitados momentos de esparcimiento social o un clima laboral u organizacional limitado o deteriorado, dentro de los centros de labores hacen que un empleo se vuelva poco agradable, monótono, aburrido, agotador, esto se refleja en una reducida productividad, fatiga y una disminución en los niveles de rendimiento. Esta situación se evaluó utilizando un indicador altamente sensible debido a las características de su medición.

La importancia que tiene el clima organizacional, se centra en el impacto altamente significativo sobre el bienestar y sobre todo en la salud de los empleados. Según Arias. (15) un inadecuado clima organizacional, registra mayores conflictos interpersonales y una menor productividad, además Arias et al. (15) refiere que el grado de instrucción es determinante en el clima, y el clima organizacional es determinante de la satisfacción laboral y el desempeño del trabajador es decir que existe una buena predisposición con otros equipos de trabajo con sus amigos y compañeros.

El primer y segundo objetivo específico de la investigación que identifica el nivel de las relaciones interpersonales del personal asistencial del Centro de Salud de Íllimo revela que el 53,5% del personal asistencial indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto. Asimismo, en la identificación del nivel del clima organizacional se tiene que el 49.3% del personal asistencial indica que el clima organizacional es saludable. Para Arias. (15) un alto nivel de relaciones interpersonales dentro de un clima organizacional saludable, sugiere de acuerdo a su estudio realizado en una empresa Arequipeña, que, si hay vínculos moderados y en cierta forma positivos entre variables y que el clima organizacional mediante la dimensión estándar, posee poder de cierta forma predictivo sobre las relaciones interpersonales en el centro de labores, pero no sucede inversamente.

El tercer objetivo sobre la evaluación del grado de asociación entre las relaciones interpersonales en nuestro estudio, refiere que el 43,7% del personal que indica que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto también indican que el clima organizacional es saludable. En los resultados además confirmamos que la variable relaciones interpersonales se relaciona significativamente con el clima organizacional, según el coeficiente Rho de Spearman $\rho = 0,787$ y una significancia (Sig=p= 0,000), aceptando la hipótesis alternativa que refiere la existencia de una asociación significativa entre las relaciones interpersonales del personal asistencial y el clima organizacional del centro de salud de Íllimo Lambayeque 2021.

Por tanto, se evidencia una relación directa y fuerte, esto quiere decir que las relaciones interpersonales que se llevan a cabo en la institución son altas que equivale a señalar que hay una buena percepción sobre el clima organizacional; asimismo existe una buena predisposición con otros equipos de trabajo con sus amigos y compañeros, no existiendo temor o rechazo frente a peticiones de los compañeros y amigos. Por otro lado, la mayoría de trabajadores tienen una tendencia positiva frente a realizar trabajos dentro de un clima organizacional adecuado, buena actitud para resolver conflictos, mucha responsabilidad y cooperación en las tareas encomendadas.

Los resultados encontrados coinciden con la investigación Moreno (10), el cual realiza un estudio sobre relaciones interpersonales en el clima laboral de un centro de estudios superiores, el estudio demostró que si existe relación entre el clima y las relaciones interpersonales además menciona que la comunicación es la dimensión que más se vincula con las otras dimensiones materia de estudio.

Así también, según lo que refiere Arias. (15) en su artículo que cuestiona la forma en la cual el clima organizacional tiene mucha relevancia sobre las relaciones dentro de una empresa entre sus trabajadores de la misma y estas son las que van a determinar un buen o mal clima organizacional, en ese artículo se valora el vínculo entre ambos constructos dentro de un centro de trabajo.

Por otro lado, los resultados resultan consistentes con los resultados encontrados por otros investigadores como Rivera. (2) en su artículo publicado en Venezuela respecto al Impacto de que genera la motivación laboral dentro del clima de la institución organizacionalmente hablando, en los altos funcionarios de salud, ,

donde se concluye que existe una fuerte correlación entre las relaciones interpersonales con la motivación laboral y el clima social organizacional, desde la perspectiva del área de trabajo y también en el género, más aún en tiempos de crisis muy difíciles y de poco desarrollo.

La investigación es trascendente para la enfermería porque establece la existencia de una asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal asistencial a fin de manejar un espacio agradable de trabajo que redunde en la satisfacción y productividad de los trabajadores a fin de ellos puedan mejorar sus prácticas asistenciales en los pacientes. Tiene mucha importancia que las entidades se fortalezcan y promuevan seguridad y eficacia en su interior organizacional, que el trabajo sea más eficiente, que se forjen metas a futuro y que se cumplan como institución.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Referente al objetivo general, se determinó que, la asociación entre relaciones interpersonales de todo personal asistencial y el clima organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque es directa y fuerte, concluyendo una asociación muy importante y significativa entre las variables, lo cual se detalla en la correlación de Spearman obtenida en un 78.7%.

Dando respuesta al primer objetivo específico, más del 50% del personal trabajador asistencial del Centro de Salud de Íllimo- Lambayeque revela que las relaciones interpersonales tienen un nivel muy elevado, lo cual, se detalla en la tabla 1 del estudio presente.

Respondiendo al segundo objetivo específico, el clima organizacional del personal trabajador asistencial del Centro de Salud de Íllimo, es saludable en casi el 50% de los trabajadores, lo cual se verifica en la tabla 2 del estudio.

Finalmente, en el tercer objetivo específico, la estimación del nivel vinculación entre los constructos, en el Centro de Salud de Íllimo Lambayeque señala que,

el 43,7% del personal tienen un nivel muy elevado en sus relaciones Interpersonales y el clima organizacional es saludable, lo cual, se detalla en la tabla 3 del estudio propuesto.

4.2 Recomendaciones

Promover estrategias de gestión para mejorar la cultura organizacional del Centro de Salud de Íllimo Lambayeque resaltando momentos de carácter social en la institución como celebrar cumpleaños, reuniones por aniversario.

Recomendar a las jefaturas de los servicios la creación de planes o estrategias de mejora con temas vinculados con las relaciones interpersonales para la mejora de una óptima comunicación, cambio de actitudes y estrategias a fin de optimizar más aún, el desempeño como trabajadores del personal que labora en el Centro de Salud de Íllimo de Lambayeque, así se pueda ayudar a un desarrollo organizacional.

Recomendar el establecimiento de metas y objetivos individuales al personal de salud, por grupo o por servicios, los objetivos se deberán establecer con tiempos límites, que tengan parámetros de medición, realizando reuniones frecuentes para ver los éxitos y fracasos del servicio para tener buenas relaciones interpersonales mantener objetivos claros y mantener una armonía en el clima organizacional.

Es muy de imperiosa necesidad llevar a cabo estudios con mejor calidad en las muestras y que sean más representativas, con diseños de investigación que sean más estrictos para que así se pueda recopilar conclusiones más importantes y contundentes, ya que la cantidad de la muestra es de un número importante y por ende complicada de procesar, entonces allí si se podría generalizar la información obtenida.

REFERENCIAS

1. Segredo Pérez AM. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Rev cuba salud pública [Internet]. marzo de 2017 [citado 4 de junio de 2023];43(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006
2. Rivera D, Hernández J, Oreste J, Bonilla N,, Rozo A,. Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in health sector officials. Espacios. 2018;39(16):1-17.
3. Daza Ramírez D, Plaza Gómez MT, Hernández Riaño HE. Factores de riesgo intralaboral asociados al clima organizacional y su efecto sobre el síndrome de boreout en el sector salud. Espacios. 2017;38(58).
4. Vargas O. Relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Belén De Trujillo, 2018 [Tesis posgrado]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2019.
5. Navarro G. Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de salud del Hospital de la Solidaridad de Sullana 2019 [Internet] [Tesis posgrado]. Vol. 4, Sustainability (Switzerland). [Piura]: Universidad César Vallejo; 2020 [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46396/Navarro_GGDS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
6. Adata SJ. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2018 [citado 4 de junio de 2023];44(4):97-111. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
7. Solís Chuquiyauri Z, Zamudio Eslava L, Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H. Revista Horizonte Médico. [Internet]. Vol. 16, Horizonte Médico (Lima). Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina Humana; 2016 [citado 5 de junio de 2023]. 32-38 p. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&nrm=iso&tlng=es

8. OPS. Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades [Internet]. OPS. 2018 [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
9. Fanzo Z. Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque [Internet]. Repositorio Institucional - UCV. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
10. Moreno Perea SI. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. CES Derecho. 2018;9(1):13-33.
11. Pedraza Álvarez L, Socarrás Plaza X, Paola M, Villamizar J, Alexander I, Reales R. Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Clío América [Internet]. 30 de enero de 2014 [citado 4 de junio de 2023];8(15):47-74. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/829/878>
12. Villadiego A. Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016 [Internet]. [Cartagena]: Universidad de Cartagena; 2017 [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5505>
13. Soto G, Inga K. Systematic review of climate and organizational performance in Lima and Callao. Revista Investigación y Pensamiento Crítico. 2019;8(4).

14. Vallejos Patiño MI. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo. [Lima]: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8731>
15. Arias W, Lazo J, Quintana S. ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? Revista Industrial Data [Internet]. 2018 [citado 4 de junio de 2023];21(2):81-90. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>
16. Bravo M. Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018. [Chiclayo]: Universidad César Vallejo; 2019.
17. Mastrapa Y, Mastrapa YE, Lamadrid M del PG. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enferm [Internet]. 29 de diciembre de 2016 [citado 4 de junio de 2023];32(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
18. Litwin G, Stringer R. Motivation and organisational climate [Internet]. Boston: Harvard Business School; 1968 [citado 5 de junio de 2023]. Disponible en: [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=497194](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=497194)
19. Ministerio De Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima; 2009.
20. Castillo M. El clima de trabajo en las organizaciones y el clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas. Revista académica de economía. 2011;143(1):34-45.
21. Li Parra IL, Ordóñez Coronado S del C. Organizacional y los Factores Motivacionales en Trabajadores del Hospital Vitarte [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener. [Lima]: Universidad Privada Norbert Wiener, 2019

- [citado 4 de junio de 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3367>
22. Pritchard RD, Karasick BW. The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organ Behav Hum Perform.* 1 de febrero de 1973;9(1):126-46.
 23. Olaz Á. El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Aposta [Internet].* 2013 [citado 4 de junio de 2023];(56):1-35. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
 24. Bernal González I, Pedraza Melo N, Sánchez Limón M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales.* 2015;31(134):8-19.
 25. Ramos D. *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.* Cundinamarca; 2012.
 26. León E, Pérez M. *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral.* [Milagro]: Universidad Estatal de Milagro; 2019.
 27. Bisquerra J. *Relaciones Interpersonales.* México: Editorial Mac Graw Hill; 2003.
 28. Chiavenato I. *Gestión del talento humano.* México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2009.
 29. Hernández R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet].* Mc Graw Hill educación. La Paz; 2018 [citado 7 de abril de 2022]. 1-753 p. Disponible en:
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
 30. Escajadillo SH. Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. *Industrial Data [Internet].* 18 de diciembre de 2013 [citado 4 de junio de 2023];16(2):75-8. Disponible en:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/11924>

31. Yañez R, Arenas M, Ripoll M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit*. 2010;16(2):193-202.
32. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2017.
33. Silva K, Aldave Y. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Ramos Guardia -Huaraz, 2018. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Estimado participante: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación: Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud de Íllimo.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación.

Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

I. DATOS GENERALES

1. Sexo: a. M () b. F ()	2. Edad: 20-30 () 31-45 () 46-65 () >65 ()
3. Estado civil: a. S () b. C () c. Conv. () d. D () e. V ()	4. Situación laboral Nombrado () Contratado ()
5. Tiempo de servicio Menos de un año () 1-3 años () 4-6 años () Más de 6 años ()	

II. CONTENIDO

	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	¿Siente que se comunica eficazmente con personas que no conoce en su entorno laboral?					
2	¿Usted no ha sentido antipatía con personas que recién conoce dificultando sus relaciones interpersonales?					
3	¿Se siente motivado al relacionarse con personas desconocidas?					

4	¿Siente confianza al trabajar en un grupo con personas que no conoce?					
5	¿Cumples todas las tareas planteadas al relacionarse con personas que recién conoce?					
6	¿Sientes que las relaciones interpersonales con personas que recién conoces son tolerables?					
7	¿Considera usted que se lleva mejor con las personas que le inspiran confianza para establecer relaciones interpersonales positivas?					
8	¿Considera usted que se lleva mejor con las personas que muestran voluntad para establecer relaciones interpersonales positivas?					
9	¿Considera usted que se lleva mejor con personas que le muestran afecto para establecer relaciones interpersonales positivas?					
10	¿Considera que son honestas las relaciones interpersonales con tus amigos y compañeros de trabajo?					
11	¿Consideras que el afecto y la comprensión prima en tus relaciones con tus compañero y amigos?					
12	¿Considera que las relaciones interpersonales se basan en el respeto entre sus amigos y compañeros de trabajo?					
13	Consideras que el trato que tienes con tus familiares es bueno ?					
14	¿Considera usted que es posible contar con el apoyo de su familia cuando lo necesite?					
15	¿Consideras que promueves la unión familiar que fortalece las relaciones interpersonales positivas?					
16	Considera usted que dentro de su familia tratan de buscar las mejores soluciones frente a dificultades logrando así un acuerdo que favorezca a todos por igual. ?					
17	¿Te sientes seguro al hacer una petición a tus amigos fortaleciendo las relaciones interpersonales?					
18	¿Tienes firmeza al expresar tus ideas ante tus amigos?					
19	¿Te sientes mal al ser rechazado durante una petición o expresión de ideas a un amigo o compañero de trabajo?					

Ficha Técnica

Ficha técnica del instrumento relaciones interpersonales

1. **NOMBRE** : Cuestionario sobre relaciones interpersonales
2. **AUTOR** : Bach. Gladis de Socorro Navarro Gutiérrez
3. **FECHA** : 2019
4. **OBJETIVO** : Diagnosticar de manera individual el nivel de relaciones interpersonales en sus dimensiones. Personas desconocidas personas que Atraen, amigos y compañeros, familiares, Hacer y rechazar Peticiones a los Amigos
5. **APLICACIÓN** : Se aplicará a un grupo del personal de salud del Centro de salud de Íllimo.
6. **ADMINISTRACIÓN** : Individual
7. **DURACIÓN** : 15 minutos aproximadamente
8. **TIPO DE ÍTEMS** : Enunciados
9. **N° DE ÍTEMS** : 19
10. **DISTRIBUCIÓN** : Dimensiones e indicadores

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Total
I.PERSONAS DESCONOCIDAS 06 ÍTEMS	Escasa comunicación	1	06
	Antipatía	2	
	Desmotivación	3	
	Trabajo en equipo	4	
	Metas no cumplidas	5	
	Intolerancia	6	
II.PERSONAS QUE ATRAEN 03 ÍTEMS	Confianza	7	03
	Voluntad	8	
	Afecto	9	
III.AMIGOS Y COMPAÑEROS 03 ÍTEMS	Honestas	10	03
	Afectivas	11	
	Respeto	12	
IV.FAMILIARES:04 ÍTEMS	Trato	13	04
	Apoyo	14	

	Unión	15	
	Manejo de dificultades	16	
V.HACER Y RECHAZAR PETICIONES A LOS AMIGOS 03 ÍTEMS	Temor	17	03
	Firmeza	18	
	Expresión de ideas	19	

11. EVALUACIÓN

Puntuaciones

Escala cuantitativa	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

12. EVALUACIÓN EN NIVELES POR DIMENSIÓN

Escala cualitativa	ESCALA CUANTITATIVA									
	Personas desconocidas		Personas que atraen		Amigos y compañeros		Familiares		Hacer y rechazar peticiones a los amigos	
	Pje mín.	Pje máx	Pje mín.	Pje máx	Pje mín.	Pje máx	Pje mín.	Pje máx	Pje mín.	Pje máx
BAJO	1	10	1	5	1	5	1	7	1	5
MEDIO	11	20	6	10	6	11	8	14	6	11
ALTO	21	30	11	15	12	15	15	20	12	15

Evaluación de la variable

Categorías o niveles

Escala cualitativa	RELACIONES INTERPERESONALES	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
BAJO	1	31
MEDIO	32	63
ALTO	64	95

13. INTERPRETACIÓN DE LOS NIVELES

Bajo: Las relaciones interpersonales entre el personal de salud, son negativas y a veces un poco agresivas, las relaciones interpersonales negativas, pueden contribuir a cambios en el comportamiento, alteraciones en el área cognitiva, poca o falta de concentración, memoria, poca o ninguna motivación, baja autoestima.

Medio: Las relaciones interpersonales son aceptable aunque faltan varios factores para mejorar las relaciones interpersonales, ya que estos factores provocan que no haya una buena relación y por ende un el personal de salud no podrá concretar sus metas y objetivos.

Alto: Son relaciones interpersonales positivas ,existe un clima de confianza entre las personas y se logran armonizar los conflictos entre la organización, existe un elevado espíritu de cuerpo en la organización quiere decir que los integrantes se sienten parte de un equipo, hay autodisciplina del personal, moral alta del grupo esta hace referencia a que las relaciones entre los integrantes del equipo están basadas en valores, y la lealtad en la organización donde los miembros del equipo son fieles a la institución y entre ellos.

14. **Validación:** La validez de contenido se desarrolló a través de juicio de 3 expertos técnicos.

15. **Confiabilidad:** A través de estudio piloto el valor de Alfa de Cronbach es de 0.883 que de acuerdo a los rangos propuestos por George & Mallery, corresponde una buena confiabilidad.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. GENERALIDADES

1. Nombre de la Organización de Salud:
2. Tipo de Establecimiento: [1] DIRESA [2] DISA [3] GERESA [4] Hospital [5] Instituto [6] Red [7] Micro-Red
3. Sector: [1] MINSA [2] ES SALUD [3] FF.AA. [4] PNP [5] Sector Privado
4. Edad:
5. Sexo: [1] Femenino [2] Masculino
6. Grupo Ocupacional: (1) Administrativo (2) Asistencial
7. Profesión:
8. Condición: [1] Nombrado [2] Contratado
9. Tiempo trabajando en la Institución:
10. Tiempo trabajando en el Puesto Actual:.....

II. INSTRUCCIONES

Sírvase marcar con una aspa (X), la alternativa que usted considere la adecuada, según los indicadores que se señalan líneas abajo, no existen preguntas buenas o malas sólo se necesita su respuesta seria y responsable para la calidad de los resultados de esta investigación.

- **TED** Totalmente en desacuerdo
- **ED** En desacuerdo
- **NDNE D** Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- **DA** De acuerdo
- **TDA** Totalmente de acuerdo

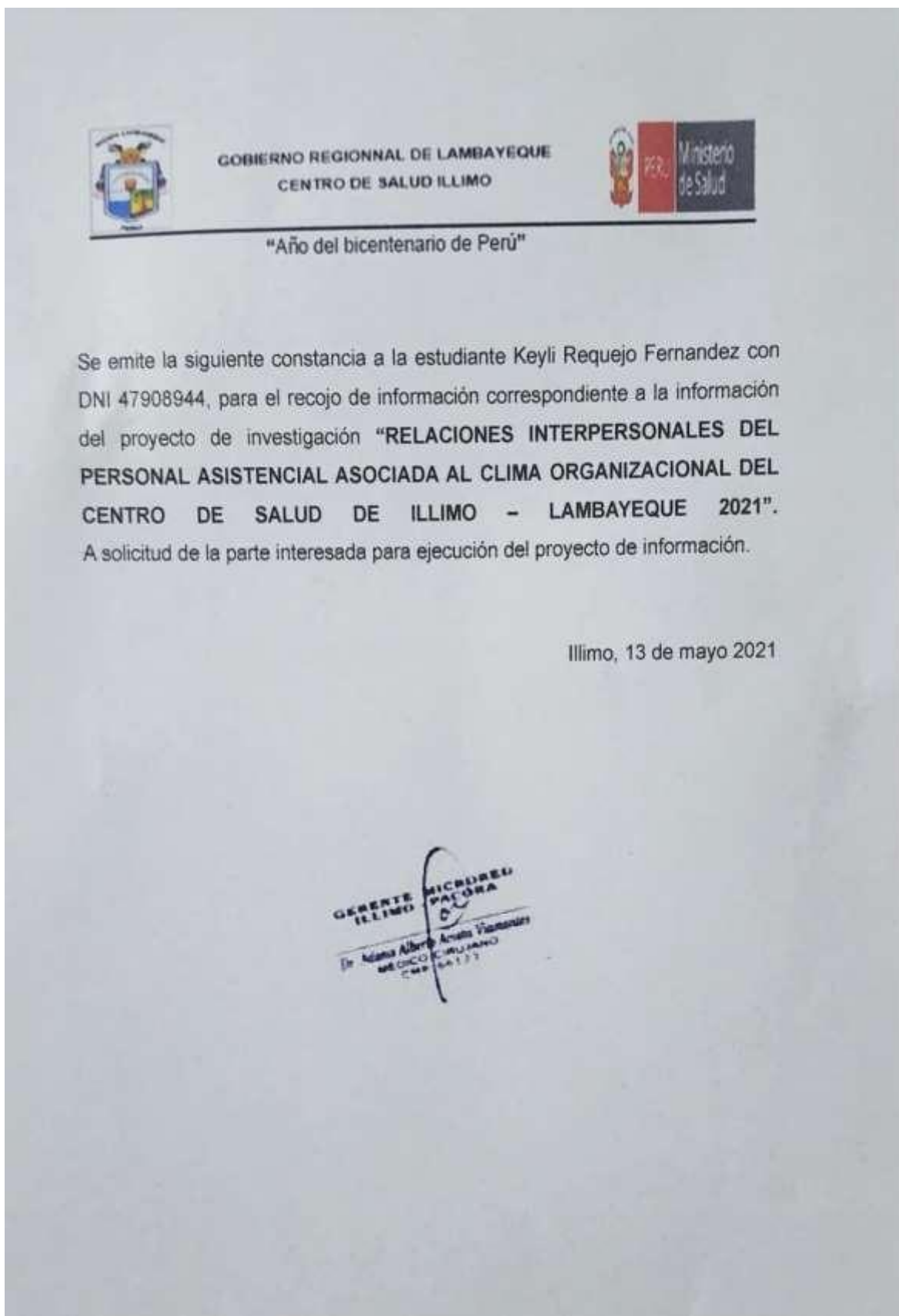
	ITEMS	TED	ED	NDNE D	DA	TDA
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4	Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo					
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					

8	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9	Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15	Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
18	Recibo mi pago a tiempo					
19	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23	Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
24	Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
26	Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización					
28	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35	En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37	Existe equidad en las remuneración					
38	Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
39	. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					

40	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					
41	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44	La innovación es característica de nuestra organización.					
45	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos					
47	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
48	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53	Mi salario y beneficios son razonables.					
54	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55	El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

Fuente: MINSA (19)

ANEXO 2. Carta de permiso del centro de salud para la recolección de la información.



ANEXO 3. Pruebas de confiabilidad

Prueba de fiabilidad del instrumento relaciones interpersonales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,883	19

Los resultados del Alfa de Cronbach señalan que el instrumento presenta una confiabilidad 0,883, estando en una apreciación muy buena. Por lo tanto se puede usar para medir la variable Relaciones Interpersonales.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Siente que se comunica eficazmente con personas que no conoce en su entorno laboral?	69,73	60,210	,122	,887
¿Usted no ha sentido antipatía con personas que recién conoce dificultando sus relaciones interpersonales?	69,60	56,257	,286	,889
¿Se siente motivado al relacionarse con personas desconocidas?	69,67	64,952	-,452	,900
¿Siente confianza al trabajar en un grupo con personas que no conoce?	69,80	64,171	-,307	,900
¿Cumple todas las tareas planteadas al relacionarse con personas que recién conoce?	69,07	52,067	,723	,869
¿Sientes que las relaciones interpersonales con personas que recién conoces son tolerables?	69,87	57,838	,456	,880
Considera usted que se lleva mejor con las personas que le inspiran confianza para establecer relaciones interpersonales positivas?	68,73	52,638	,767	,868

Considera usted que se lleva mejor con las personas quemuestran voluntad para establecer relaciones interpersonales positivas?	68,80	52,171	,821	,867
Considera usted que se lleva mejor con personas que le muestran afecto para establecer relaciones interpersonales positivas?	68,67	54,810	,658	,873
Considera que son honestas las relaciones interpersonales con tus amigos y compañeros detrabajo?	69,67	51,095	,811	,866
Consideras que el afecto y la comprensión prima en tus relaciones con tus compañero yamigos?	69,73	55,495	,582	,875
Considera que las relaciones interpersonales se basan en elrespeto entre sus amigos y compañeros de trabajo?	69,20	53,314	,602	,874
Consideras que el trato que tienes con tus familiares esbueno?	68,87	54,838	,682	,873
¿Considera usted que es posible contar con el apoyo de su familia cuando lo necesite?	68,80	53,600	,805	,869
¿Consideras que promueves la unión familiar que fortalece las relaciones interpersonales positivas?	69,27	57,352	,417	,880
Considera usted que dentro de su familia tratan de buscar las mejores soluciones frente a dificultades logrando así un acuerdo que favorezca a todos por igual. ?	68,87	53,410	,711	,871
Te sientes seguro al hacer unapetición a tus amigos fortaleciendo las relaciones interpersonales?	69,67	52,095	,720	,869
Tienes firmeza al expresar tus ideas ante tus amigos?	69,53	50,410	,801	,865
Te sientes mal al ser rechazado durante una petición o expresión de ideas a un amigo o compañero de trabajo?	70,07	58,067	,212	,889