

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL “ROMAN EGOAVIL PANDO” DE VILLA RICA 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR: Felix Chacon, Rubén Rolando

ASESORA: Huerto Orizano, Diana

HUÁNUCO – PERÚ

2021



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 04204565

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 40530605

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos

Código ORCID: 0000-0003-1634-6674

DATOS DE LOS JURADOS:

H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Meza Segura, Dieter Anibal	Doctor en gestión empresarial	80096963	0000-0001-8038-6756
2	Leonardo Beltran, Carlos Dante	Maestro en ciencias administrativas con mención en gestión pública	43962129	0000-0003-3910-7916
3	Miraval Rojas, Yesica	Maestro en gestión y negocios gestión de proyectos	47489346	0000-0001-5126-9868

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 10 del mes de septiembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Dieter Anibal Meza Segura	(Presidente)
Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán	(Secretario)
Mtra. Yesica Miraval Rojas	(Vocal)

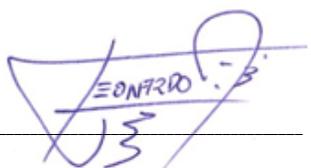
Nombrados mediante la Resolución N° 998-2021-D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL “ROMAN EGOAVIL PANDO” DE VILLA RICA 2021”**, presentada por el (la) Bachiller, **FELIX CHACÓN, Ruben Rolando**; para optar el título Profesional de **Licenciado en Administración de Empresas**.

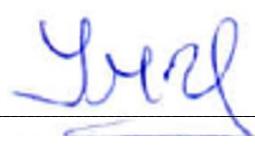
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobado** con el calificativo cuantitativo de **14 (Catorce)** y cualitativo de **Suficiente** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **18:00 horas del día 10 del mes de septiembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Dieter Anibal Meza Segura
PRESIDENTE


Mtro. Carlos Dante Leonardo Beltrán
SECRETARIO


Yesica Miraval Rojas
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico:

A mi madre allá en el cielo, a mi padre y hermanos por inculcarme a concluir la tarea iniciada. A mi esposa Liz por su apoyo en los momentos decisivos, mis hijos Rubbens y Rubí quienes con su apoyo incondicional y motivación para desarrollar mí trabajo de investigación.

Asimismo, dedico a las personas que luchan por sus objetivos.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por permitirme ser parte de la familia de la Universidad de Huánuco que me acogió durante mi formación, a los maestros docentes por brindarme sus conocimientos y valores. En la escuela de formación profesional de administración de empresas de la UDH.

Del mismo modo agradezco a la maestra asesora para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Mg. Diana Huerto Orizano, quien de la mano se desarrolló este trabajo.

Por ultimo agradezco a la dirección ejecutiva y los trabajadores administrativos y asistenciales del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica por ser parte del estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURA	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCION.....	XIII
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO.....	17
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION	18
1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	19
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	20
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21

2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	24
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES.....	26
2.2.	BASES TEÓRICAS	27
2.2.1.	RELACIONES INTERPERSONAL (Variable Independiente).....	27
2.2.2.	CLIMA LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE).....	41
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	57
2.4.	HIPOTESIS.....	59
2.4.1.	HIPOTESIS GENERAL	59
2.4.2.	HIPOTESIS ESPECÍFICA.....	59
2.5.	VARIABLES.....	59
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	59
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	59
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	60
CAPITULO III.....		62
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....		62
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.1.1.	ENFOQUE	62
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	62
3.1.3.	DISEÑO	63
3.2.	POBLACION Y MUESTRA	64
3.2.1.	POBLACION	64
3.2.2.	MUESTRA.....	64
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	65

3.3.1. TÉCNICA	65
3.3.2. INSTRUMENTOS.....	66
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	66
CAPÍTULO IV.....	68
RESULTADOS.....	68
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	68
4.2. POR DIMENSIONES DE LA RELACIONES INTERPERSONALES...	90
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS.....	96
CAPITULO V.....	100
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	100
CONCLUSIONES	103
RECOMENDACIONES.....	105
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	107
ANEXOS.....	109
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	110
CUESTIONARIO.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Cómo es la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?	68
Tabla 2 ¿Cómo es la comunicación en su entorno laboral?	69
Tabla 3 ¿Cómo es la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio?.....	70
Tabla 4 ¿La comunicación es oportuna?	71
Tabla 5 ¿Cuál es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros?.....	72
Tabla 6 ¿Cuál es la capacidad de empatía en su servicio, área u oficina? .	73
Tabla 7 ¿Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales?.....	74
Tabla 8 ¿Cuál es el comportamiento que tiene en su trabajo?	75
Tabla 9 ¿Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo?	76
Tabla 10 ¿Existe voluntad de cambio de actitud?.....	77
Tabla 11 ¿Usted forma equipo de trabajo para cumplir metas?	78
Tabla 12 ¿Usted percibe liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	79
Tabla 13 ¿Qué nivel de confianza tiene usted con su jefe?.....	80
Tabla 14 ¿Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio?	81
Tabla 15 ¿Cuál es el nivel de eficacia del jefe?	82
Tabla 16 ¿Usted considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza?	83
Tabla 17 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?	84
Tabla 18 ¿Existe comprensión y flexibilidad en su servicio?	85
Tabla 19 ¿Existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica?	86
Tabla 20 ¿Está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	87
Tabla 21 ¿Qué opina usted del clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	88
Tabla 22 ¿Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo?.....	89
Tabla 23 Comunicación	90

Tabla 24 Compromiso.....	91
Tabla 25 Organización.....	92
Tabla 26 Liderazgo	93
Tabla 27 Motivación.....	94
Tabla 28 Estructura.....	95
Tabla 29 Hipótesis general	96
Tabla 30 Hipótesis específica 1	97
Tabla 31 Hipótesis específica 2	98
Tabla 32 Hipótesis específica 3	99

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 ¿Cómo es la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?	68
Figura 2 ¿Cómo es la comunicación en su entorno laboral?	69
Figura 3 ¿Cómo es la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio?.....	70
Figura 4 ¿La comunicación es oportuna?	71
Figura 5 ¿Cuál es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros?.....	72
Figura 6 ¿Cuál es la capacidad de empatía en su servicio, área u oficina?	73
Figura 7 ¿Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales?.....	74
Figura 8 ¿Cuál es el comportamiento que tiene en su trabajo?	75
Figura 9 ¿Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo?	76
Figura 10 ¿Existe voluntad de cambio de actitud?	77
Figura 11 ¿Usted forma equipo de trabajo para cumplir metas?	78
Figura 12 ¿Usted percibe liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	79
Figura 13 ¿Qué nivel de confianza tiene usted con su jefe?	80
Figura 14 ¿Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio?	81
Figura 15 ¿Cuál es el nivel de eficacia del jefe?	82
Figura 16 ¿Usted considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza?	83
Figura 17 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?	84
Figura 18 ¿Existe comprensión y flexibilidad en su servicio?	85
Figura 19 ¿Existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica?	86
Figura 20 ¿Está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	87
Figura 21 ¿Qué opina usted del clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?	88

Figura 22 ¿Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo?	89
Figura 23 Comunicación	90
Figura 24 Compromiso	91
Figura 25 Organización	92
Figura 26 Liderazgo	93
Figura 27 Motivación	94
Figura 28 Estructura	95

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL “ROMÁN EGOAVIL PANDO” DE VILLA RICA – 2021 se desarrolló gracias al comportamiento básico del personal asistencial y administrativo, haciendo que participa un total de 136 personales de salud. El objetivo planteado fue determinar la relación de la variable de Relaciones interpersonales con las dimensiones de la variable de Clima Laboral.

El presente trabajo fue desarrollado con un enfoque de tipo aplicada ubicándonos en un modelo de investigación cualitativa para poder conocer el comportamiento en el Ambiente Laboral, con alcance descriptivo con un diseño no experimental para la no manipulación de la variable, la población de la muestra se realizó una encuesta del 100% de los personales, pero por encontrarse con descanso y vacaciones durante el periodo del muestreo, por lo que el desarrollo de las encuestas se realizó en forma personal, cuya recolección de datos para las variables fue de total confiabilidad, para el procesamiento de datos se empleó el software SPS de la versión 26

Luego del término de la investigación, se efectúa el desarrollo, el planteamiento y las conclusiones asimismo las recomendaciones hacia el personal del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021, El compromiso del director ejecutivo y de recursos humanos es tomar en cuenta y poner énfasis en los problemas que se identificaron para dar paulatinamente solución y su pronta mejora. Teniendo en cuenta que, para tener un clima laboral óptimo, es imprescindible cumplir con una serie de variables de la Relación Interpersonal. Partiendo de la generosa voluntad de los trabajadores del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica, teniendo en cuenta que es una institución que brinda servicios de salud.

Palabras Claves: Relaciones Interpersonales y Clima Laboral

ABSTRACT

The present research work called "INTERPERSONAL RELATIONS AND WORK CLIMATE IN THE HOSPITAL" ROMÁN EGOAVIL PANDO", VILLA RICA - 2021 which was developed thanks to the basic behavior of the care and administrative staff, involving a total of 136 health personnel. The goal was to determine the relationship of the variable of, Interpersonal relationships with the dimensions of the variable of Work Climate.

The present work was developed with an applied approach, placing ourselves in a qualitative research model to be able to know the behavior in the Work Environment, with a descriptive scope with a non-experimental design for the non-manipulation of the variable, the sample population is carried out a survey of 100% of the personnel, but because they found rest and vacations during the sampling period, so the development of the surveys was carried out personally, whose data collection for the variables was totally reliable, to the data processing was used SPS software version 26

After the end of the investigation, the development, the approach and the conclusions are made, as well as the recommendations to the staff of the Hospital "Roman Egoavil Pando" of Villa Rica - 2021, The commitment of the executive director and human resources is to take into account and to put emphasis on the problems that were identified to gradually give solution and their prompt improvement. Taking into account that, to have an optimal work environment, it is essential to comply with a series of variables of the Interpersonal Relationship. Based on the generous will of the workers of the Hospital "Roman Egoavil Pando" of Villa Rica, taking into account that it is an institution that provides health services.

Key Words: Interpersonal Relations and Work Climate

INTRODUCCION

La presente tesis fue elaborada tomando en cuenta los grupos ocupacionales y profesión de salud, del Hospital "Román Egoavil Pando" de Villa Rica, así mismo se contó con el apoyo de la dirección general, cuyo interés partió de buscar y conocer la relación de las variables de Relaciones Interpersonales y Clima Laboral.

Parte I Es la fundamentación del problema, ahí se describe las razones y motivos para iniciar la investigación, conocer los problemas, objetivos que se propone desarrollar, además de la justificación y viabilidad.

Parte II Luego de ubicar la justificación teórica, donde se expone ideas que concluyen, que la hipótesis elaborada para relacionar las variables, mediante la cual se elaboró la operacionalidad de las variables.

Parte III En el marco metodológico se desarrolla al trabajo de manera estructurado, definiendo con claridad la población a estudiar, utilizando como muestra, utilizando los instrumentos para la recolección de datos en la investigación.

Parte IV La exposición de los resultados se analizó con el soporte estadístico mediante el programa SPSS versión 26.

Parte V Se desarrolla la discusión de los resultados con los antecedentes, se estima en el trabajo al apoyo bibliográfico, se termina con las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a la constatación del estudio desarrollado, para finalizar se incorpora los anexos correspondientes a la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Las Relaciones Interpersonales tienen características vinculantes entre los integrantes de una comunidad, que tienen como resultado el desarrollo integral del ser humano, especialmente en las habilidades sociales, a través de intercambios de ideas y formas de sentir la vida, donde entra en juego la interacción y la capacidad humana mediante la comunicación y relación, que existen uniendo el vínculo de las características de cada persona diferente de acuerdo a los valores, conocimientos, experiencias, sentimientos y estilos de vida. Mónica Porporatto (2019).

Las Relaciones Interpersonales consisten en la relación recíproca entre dos o más personas en la se involucran aspectos muy importantes, la habilidad para la comunicación, escuchar siempre al emisor por estas dos importantes virtudes de sincronización, se solucionan conflictos con una expresión autentica de la persona. L.Trinidad O. (2019)

Las Relaciones Interpersonales es una interacción recíproca entre dos o más personas, la que se trata las relaciones sociales que como tal se encuentran regulada en una institución, donde interviene la comunicación, que es la capacidad que tiene toda persona para impartir y obtener información con su entorno, el proceso de comunicación pueden por sonidos gestos o señas.que codifica el receptor. Ana Gardey (2008).

El Clima Laboral como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla la labor o trabajo, En la cual influye la satisfacción del personal en la que está relacionado con las características de la persona por su forma de relacionarse y su cultura. En la que rescata un dato importante de que uno de cada cuatro personas considera un buen clima laboral antes que el sueldo. Según suma CRM an effice company (2020)

El Clima Laboral determina la búsqueda de la satisfacción laboral de acuerdo al comportamiento del ser humano, que las organizaciones deben brindar las facilidades contemplando las dimensiones básicas para su desarrollo, como comunicación, empatía, colaboración y compromiso laboral. M, Bordas M. (2016)

El Clima Laboral define como el conjunto de percepciones de las personas que la integran la organización. Cornell (1955)

El Clima Laboral es mencionado como una reacción ante cualquier situación que siempre está en función a la percepción. Entonces la preocupación del clima laboral por la percepción de una persona de un modo distinto al contexto que se desenvuelve y dicha percepción, influye en el comportamiento del individuo en la organización con todas las implicaciones que conlleva. Renis Likert (1986)

La percepción de un grupo de personas que conforman una organización en la cual establecen interacciones en un contexto laboral. Guillen Guil (1999)

Clima Laboral es conocido al ambiente donde se desarrolla las labores de los empleados dentro de una organización oficina u otro. En donde influyen factores básicos como liderazgo, autonomía, buena relación, igualdad, espacio laboral y motivación o reconocimiento. Question Pro (2020)

Las relaciones Interpersonales y el Clima Laboral en el contexto mundial, se encuentra diferenciado entre los países desarrollados y los países en desarrollo, ya que mucho depende del nivel cultural, las Relaciones Interpersonales para tener un Clima Laboral favorable, los países desarrollados tienen el compromiso con sus colaboradores, poniendo como base la satisfacción del trabajador, para tener resultados muy buenos como producto final.

En nuestro país con cultura diversificado, por ser un país en desarrollo se encuentra en un nivel de aprendizaje, teniendo en cuenta que el Perú tiene más empresas informales, por lo que en dichas empresas no se toma en cuenta, las

Relaciones Interpersonales de manera objetiva, aun menos consignar como meta tener un buen Clima Laboral. En las empresas del estado se viene tomando en cuenta por los malos resultados en los servicios y bienes, se viene tomando en cuenta a raíz de discrepancias y conflictos laborales y la falta de liderazgo, gracias a las investigaciones que se viene realizando particularmente para buscar la mejoría de las actividades de las empresas del estado, quien tiene más activos en recursos humanos.

Las “Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021” no ha sido tomado en cuenta, desde sus inicios o creación como una institución pública que brinda servicios de salud, básicamente por el empirismo en sus funciones, haciendo que cada responsable o jefe procede en la búsqueda de la unidad.

Como institución pública de salud el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica, se encuentra dividida en áreas o secciones de acuerdo a sus funciones de cada servicio, las cuales tienen un personal responsable del área, quien tiene que afrontar uniendo esfuerzos para entrelazar relaciones de un área con otro, ya que cada área y sus personales buscan su bienestar personal, muchas veces entrando en disputa en tener un personal más para una determinada área.

Esta problemática no se evidencia debido a la enorme carga laboral que tiene cada personal, sobre todo el personal que realiza labores asistenciales quienes mayormente se identifican como a los actores principales, en llevar la salud preventiva y recuperativa de los pacientes, dejando relegado a los trabajadores de labor administrativa, haciendo que las relaciones interpersonales no se encuentran favorecidas en mejorar las relaciones interpersonales.

La falta de comunicación oportuna y eficaz, del responsable del área hacia los personales que desarrollan sus actividades, por lo que el responsable no consigue el contexto de líder de grupo o área de trabajo.

El clima laboral organizacional ha perdido la armonía que se esperaba tener porque las diferencias entre los trabajadores, no se logra influenciar el buen clima

laboral, Los profesionales en Psicología continuamente buscan o tratan de convencer a los trabajadores en buscar que las buenas relaciones entre los trabajadores mejoren, para conseguir el buen clima laboral

En resumen, las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral tiene un efecto negativo hacia la administración ejecutiva y el efecto negativo, que mayormente la recibe es el público usuario de los servicios de salud, quienes tienen que lidiar con los problemas de organización, falta de comunicación y por último la mala atención.

Al finalizar el trabajo de investigación identificando y desarrollando las dimensiones de las variables, el aporte en lograr el cambio de actitud mejorando la organización, para lograr un Clima Laboral óptimo, que conlleve a la mejora de la calidad de atención al público usuario que es el llamado el producto final.

Cuyo resultado óptimo de mejora del clima laboral, tendrá un final en que los pacientes usuarios del Hospital “Román Egoavil Pando” de villa Rica, tendrá una atención con calidez y buena calidad. Durante estos últimos años luego de observar el comportamiento poblacional de los empleados y otros profesionales de la salud del Hospital de Villa Rica, es importante la aplicación de un programa de habilidades Sociales donde nos permite desarrollar las relaciones interpersonales, de los trabajadores, ya que el Hospital de Villa Rica cuenta con un total de 136 trabajadores, 112 personales de salud por decreto legislativo 276 (nombrados) y 24 personales por decreto legislativo 1057 contratados (CAS),

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan, con el clima laboral de los trabajadores en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021?

1.2.2. PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021?

- ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con la motivación en el Hospital “Román Egoavil” Pando de Villa Rica – 2021?
- ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁ Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021.

OE₂ Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021.

OE₃ Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con la Estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.5.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación se hizo, para poner en conocimiento a la directiva gerencial del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica, dando a conocer que se tiene problemas muy serios en cuanto a las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral, por lo mismo los servicios de atención presenta dificultades no lográndose las metas programadas, presentándose problemas de quejas continuas de parte de los usuarios por la mala atención en los diversos servicios.

Las Relaciones Interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona, a través de ella el individuo obtiene importantes refuerzos sociales y laborales obteniéndose, un Clima Laboral óptimo.

Los resultados del presente trabajo de investigación, tendrá un beneficio institucional. Así mismo servirá al personal y directiva del Hospital "Román Egoavil Pando" de Villa Rica en el proceso de cambio, de actitudes personales para laborar en sociedad colectiva, una organización como es de salud pública va de la mano las relaciones interpersonales, para el desarrollo de un óptimo clima laboral, para de esta manera conseguir como meta, la satisfacción de los pacientes usuarios quienes buscan una atención de calidad en salud, por lo tanto la población beneficiaria será los pacientes que buscan atención de salud en forma general. Con los instrumentos realizados para la investigación se pueden realizar posteriores mediciones al comportamiento laboral en la institución de salud.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio de investigación se justifica, porque contribuirá a que la plana de trabajadores administrativos y asistenciales conozca las debilidades y habilidades, ya que la medición de las buenas Relaciones Interpersonales nos conducirá a la comunicación con entendimiento, que es un problema latente ya que de este depende la resolución de dudas y problemas, por consiguiente esto llevará a la armonía y un buen Clima Laboral, que posteriormente al obtener un Clima Laboral óptimo, se obtiene del estado anímico y físico mental, la cual incrementa la creatividad y aporta en el equipo de trabajo para lograr las metas de una gestión. Esto va ir como producto final la satisfacción de los pacientes usuarios mejorando la buena atención de salud, el resultado inmediato se va producir cuando el estado anímico de los trabajadores se reestablece frente a los pacientes y proceder en su atención satisfactoria.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología que se ha usado para la presente investigación, será de mucha ayuda para orientar a las investigaciones de tipo correlacional, asimismo se presenta la justificación de los instrumentos

utilizados para el acopio de datos a estudiar. La presente investigación se justifica para buscar la unión y armonía para que se desarrolle una buena Relación Interpersonal, buscando lograr una mejoría en el Clima Laboral. Para esta investigación se ha recolectado datos mediante una encuesta, para elaborar una hipótesis también se recolecta datos anteriores, realizando comparaciones del tiempo en cómo se ha desarrollado, el comportamiento del Clima Laboral paralelo a las Relaciones Interpersonales, mediante esta investigación se busca lograr que el clima organizacional y las relaciones interpersonales tengan un resultado positivo.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que se presentan es a la falta de percepción de los directivos y áreas de recursos humanos, para promover una encuesta indicando de cómo se encuentra el Clima Laboral específicamente, tener conocimiento de las Relaciones Interpersonales, Las limitaciones mayormente se ha observado de carácter personal ya que varios de los trabajadores no se encuentran laborando, se encuentran de vacaciones o con licencia por ser personas vulnerables de acuerdo al D.U 026-2020

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

La investigación es válidamente viable ya que se dispone de Los recursos financieros, el tiempo necesario para realizar las inversiones para la investigación Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021

El concepto de llevar adelante la investigación, es muy factible ya que el financiamiento de los recursos económicos se encuentra dentro de las posibilidades, ya que se duplicarían solo los esfuerzos de los recursos humanos, para cumplir la tarea de realizar encuestas, desarrollando un minucioso cuestionario de preguntas muy clasificadas, con bastante énfasis en el tema del diagnóstico situacional actual de las Relaciones Interpersonales Clima Laboral, como objetivo a investigar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Sorleydi Indira Moreno Perea, Elkin Olaguer Pérez Sánchez (2018) *“Relaciones interpersonales y clima laboral en la universidad tecnológica de Chocó Diedo Luis Córdoba”*, Colombia (2018).

Concluye que. Dentro del análisis cualitativo de los centros de estudios superiores se mantiene un ambiente con resultados positivos, por consiguiente, que las relaciones interpersonales son adecuadas, por la relación constante de amistad siendo un lazo muy valioso para el clima laboral, asimismo la fluida comunicación por los que mantiene una buena relación con los jefes y compañeros de trabajo.

Por otro lado, se ha evidenciado una pequeña renuncia, refieren que existe inadecuada condición ambiental de trabajo, por lo que no encuentran autonomía a la toma de decisiones, para el desarrollo de sus actividades, por lo que no se sienten el respaldo de sus jefes.

Diego A. Rivera P. Juan D. Hernández L. Jesús O. Forgioni S. Johanna Bonilla C. Astrid C. Rozo S. (2018) *“Impacto de la Motivación Laboral en el Clima Organizacional y las relaciones Interpersonales en los Funcionarios del Sector Salud”* Universidad Simón Bolívar Barranquilla y Cúcuta – Colombia

Concluye Que:

La motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier trabajador (Zamora, Moreno & Vargas, 2012), estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para los funcionarios las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un incentivo y a veces una liberación,

ya que muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales y se automotivan, en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él. Maldonado & Quevedo (2010), estudiaron la motivación laboral en Colombia y encontraron que esta juega un papel importante en el desempeño laboral de todo empleado. Esta tiene como base la influencia recíproca del empleado y la situación dependiendo del ambiente laboral, la persona y el momento que se encuentre afrontando la misma. Los primeros factores mencionados son los vinculados con las retribuciones, que son las primeras fuentes generadoras de insatisfacción, pues los empleados buscan sentirse bien retribuidos en las prestaciones salariales y laborales, debido a que la satisfacción no es solo tener un buen salario, sino que también se cumpla con las obligaciones prestacionales y contractuales a las que por ley tienen derecho (salud, pensión, riesgos profesionales, cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones). Esto coincide con los hallazgos encontrados en este estudio, ya que según la prueba H de Kruskal-Wallis ($p = .29$) no se evidencian diferencias significativas entre la motivación laboral según el área de trabajo, es decir, todos los trabajadores tienen la misma percepción en estos factores de retribución. En el 2013, Bustamante, trabajó el clima de comunicación, la motivación y la satisfacción en el proceso de atención primaria en Colombia, en donde encontró que a partir del clima de comunicación se busca relacionar sus resultados con la motivación dentro del ámbito laboral, definida actualmente como el proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos que se enfoca hacia los objetivos esperados, y con la satisfacción laboral como parte de una buena administración organizacional y que se da a partir de asuntos como el reto que implica el trabajo, el sistema de retribuciones, clima laboral y aspectos físicos en el trabajo. Cifuentes (2011), se centró en la motivación intrínseca y extrínseca de los trabajadores de la empresa Bimbo, donde realizó un

análisis Correlacional entre los funcionarios para determinar cuál es la motivación más influyente e importante. El autor logró determinar que la motivación más influyente e importante es la motivación extrínseca (es decir la externa). En este estudio se evidenciaron los siguientes hallazgos: El personal administrativo presenta un nivel bajo en algunas variables de la motivación interna (logro, poder) y externa (supervisión, salario, promoción), así como en algunas retribuciones deseadas para el trabajo (requisición, expectativa). El personal asistencial un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externa (salario, promoción), así como en una retribución deseada para el trabajo (expectación). El personal directivo se presenta un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externas (supervisión, salario, promoción), así como en las retribuciones deseadas para el trabajo (aceptación de la autoridad, requisición, expectativa). El personal médico un nivel bajo las variables de motivación interna (logro, poder) y externas (salario y promoción), así como en las retribuciones deseadas para el trabajo (requisición, expectativa). El personal de servicios generales existe un nivel bajo las variables de motivación interna (reconocimiento) y motivación externa (salario, promoción), así como en las retribuciones deseadas para el trabajo (expectación), y en un nivel muy bajo se encuentran las variables de motivación interna (logro) y retribución deseada para el trabajo (requisición). Por consiguiente, se puede afirmar según el análisis de estos datos, que existen ciertas dificultades en gran medida en la motivación interna y las restricciones a las retribuciones en el trabajo. Para finalizar, se retoman los hallazgos de Cuadra & Veloso (2010) quienes centraron su estudio en el grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Los autores conceptualizaron las condiciones motivacionales externas como un constructo con dos polos, estrecho o lejano. En este estudio, se ha determinado que el personal administrativo y directivo se percibe con un nivel bajo de motivación externa, lo cual esto coincide con la postura del autor, en donde concluye mencionando que una supervisión estrecha, tiene gran influencia sobre en cómo los empleados ejecutan su trabajo. En el

caso contrario se denominaría supervisión lejana. Los resultados que fueron encontrados evidencian que el impacto del liderazgo sobre variables como la motivación, satisfacción y clima laboral está fuertemente medido por el grado de motivación externa. Sin embargo, solo se encontró relación entre las relaciones interpersonales y la motivación laboral, y las relaciones interpersonales y el clima social organizacional.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Guiner Ciro, Ochoa Pirca (2017) "*Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y promoción del empleo Junín – Huancayo 2017*" Tesis Universidad Peruana Los Andes – Huancayo Perú. Concluye:

- Se determinó la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral que existe una relación directa y significativa al nivel, significativa al 0.000 con una probabilidad de error de $\alpha=0,05$. Lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a buen nivel de las Relaciones Interpersonales aumentara el Desempeño Laboral de los trabajadores de manera eficaz en la organización.
- Se determinó la relación entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, si los trabajadores poseen buenas Habilidades Comunicativas aumentara el Desempeño Laboral de los trabajadores en la organización.
- Se determinó la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a mayor Compromiso de los trabajadores dentro del trabajo incrementara su Desempeño Laboral en la organización.

- Se determinó la relación entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, que a medida que exista buen Estilo de Liderazgo subirá el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en la organización.

Vidangos Cruz, Carlos Alex “*Análisis de las Relaciones Interpersonales y clima laboral de BEGSA Empresa Individual de Responsabilidad Limitada Puno periodo 2016*” Tesis pregrado Universidad Nacional del Altiplano Puno - Perú

Concluye:

- A través del desarrollo de la presente investigación se reveló que la situación actual de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Begsa es regularmente saludable desde el punto de vista de aceptación a la investigación teniendo en cuenta, que existe un alto porcentaje de rechazos realizados en especial a personas específicas en reiteradas ocasiones; el rechazo es una característica que surge en todo grupo de colaboradores que se encuentran reunidos en un centro laboral. Las diferencias individuales se desarrollan con diversos factores, entre ellos las aptitudes y la personalidad. Existen también personas que se encuentran distantes.
- De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción de los colaboradores de la empresa Begsa respecto al clima laboral es regular, se tiene mayor deficiencia en el tema de condiciones de trabajo y liderazgo; seguidamente en el tema de liderazgo el mayor problema es con el jefe inmediato y algunos reclamos de favoritismo y falta de autonomía.
- Del análisis de los resultados se puede concluir que tanto las relaciones interpersonales como el clima laboral son categóricamente importantes en la gestión laboral de cualquier empresa u organización. Existen problemas ya identificados en la empresa Begsa, como por ejemplo favoritismos, condiciones laborales, falta de

comunicación, falta de autonomía, falta de reconocimiento. Por otro lado, también se identifica posibles problemas a futuro entre personas por lo que están propensas a generar conflictos especialmente enfocados en los rechazos que se realizaron entre sí. (Davis & Newstrom, 2003). Afirman que: casi todas las relaciones de trabajo producen cierto grado de conflicto con el paso del tiempo. Que los conflictos sean constructivos o destructivos depende de las actitudes y habilidades de sus participantes, así como de las presiones del tiempo y la falta de recursos. siempre surgirán, pero la diferencia está en un adecuado uso de los recursos que se tienen para controlar y administrar los recursos humanos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Gora Valentin, Yraida, Torres Chávez, Dante 2018 *“Clima Organizacional y satisfacción laboral en Docentes de la Institución Educativa No 34418 “Santa Apolonia” Villa Rica Oxapampa Pasco 2018”* – Tesis Post grado Universidad Cesar Vallejo Perú.

Concluye.

1. Se determinó que existe una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de la Institución Educativa N° 34418 “Santa Apolonia” Villa Rica Oxapampa 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,604 considerándose una correlación moderada.
2. Se determinó que existe una correlación significativa entre relaciones interpersonales y condiciones laborales en docentes de la Institución Educativa N° 34418 “Santa Apolonia” Villa Rica Oxapampa 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,353 considerándose una correlación baja.
3. Se determinó que existe una correlación no significativa entre identidad y trabajo en si en docentes de la Institución Educativa N° 34418 “Santa

Apolonia” Villa Rica Oxapampa 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,283 considerándose una correlación baja.

4. Se determinó que existe una correlación significativa entre autonomía y estímulos y salarios en docentes de la Institución Educativa N° 34418 “Santa Apolonia” Villa Rica Oxapampa 2018, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,348 considerándose una correlación baja.

5. Se determinó que existe una correlación no significativa entre comunicación y monitoreo en docentes de la Institución Educativa N° 34418 “Santa Apolonia” Villa Rica Oxapampa 2018, en la que se determinó con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0,254 considerándose una correlación baja.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. RELACIONES INTERPERSONAL (Variable Independiente)

2.2.1.1. CONCEPTO

La relación interpersonal contempla la interacción que se implanta entre dos o más personas, dentro de una organización y van influenciar positiva o negativamente en el comportamiento de la persona.

“Las relaciones interpersonales son las interacciones que se refiere al trato, contacto y comunicación que se vincula entre las personas, en diferentes contextos e intervalos de tiempo en resumen son las relaciones que se establece diariamente entre seres humanos, como pueden ser compañeros de estudio, de trabajo y otras organizaciones.

Haciendo un poco de Historia bíblica el ser humano vive en relación interpersonal desde la creación de la vida (Adán y Eva). La historia también nos da a conocer que el hombre ha evolucionado en pequeñas sociedades como la familia, grupos étnicos hasta la sociedad numerosa. Es importante mencionar que los griegos

inventaron el jeroglífico para comunicar sus ideas a otros mediante sus escrituras. Concluyendo que el ser humano por naturaleza siempre va vivir en sociedad, relacionándose interpersonalmente.

Pero es necesario tener en cuenta que se tuvo importancia a la Relación Interpersonal que se ha desarrollado científicamente, evolucionando recién en la década de 1990 pasando a denominarse como “ciencia de las relaciones”.

Las Relaciones Interpersonales es una necesidad para los seres humanos, por lo que se demuestran una serie de factores influyentes en su desarrollo, como son el estado mental el deseo y su estado afectivo.

Las Relaciones Interpersonales son consideradas como una necesidad básica, ya que las relaciones van de la mano con el carácter afectivo, necesidad de contacto físico, necesidad de intimidad, necesidad de pertenecer a algún grupo.

Las relaciones íntimas es de carácter inicial de la relaciones interpersonales, el ser humano desde sus primeros años de vida, inicia las relaciones íntimas primeramente con la madre, ya que el niño percibe protección a lado de la madre, luego a su padre y hermanos, esta relación íntima con la familia va hasta la adolescencia, donde hay un cambio de relación íntima con los amigos, para luego llegar a tener esta relación íntima con su pareja, así el ser humano llega a buscar otro tipo de intimidad con compañeros de trabajo o busca socializarse. P. López. B. (2013) concluyendo que el ser humano desde el vientre de la madre tiene una relación afectuosa maternal mediante el cordón umbilical, es así que luego de su nacimiento es capaz de cultivar una interrelación familiar madre hijo.

La relación en busca pertenecer a un grupo, el ser humano para tener protagonismo así mismo expresar todo lo aprendido durante su etapa de rol protector de padres, de acá la persona busca enfrentar

retos sociales en la vida. Cuya necesidad se implanta a lo largo de su vida.

En su experimento como miembro de la asociación de psicólogos española Gisela Bonilla (2015) nos dice que las relaciones interpersonales, en su investigación como una de las acciones importantes en el ciclo de vida de los seres vivos, es casi justamente la relación teniendo una implicancia no solo en el intercambio o transferencia que se da con el medio, que va modificándose continuamente de acuerdo al comportamiento, a la cual se lo conoce como relaciones interpersonales buscando distintos vínculos, la cual se desarrolla por un tiempo indeterminado o bien en forma permanente.

El investigador presidente de la Red Internacional de educación Emocional y Bienestar que el apoyo mutuo de persona a persona, teniendo en cuenta la interacción, comunicación y el respeto. Según Bisquerra (2003) menciona que las relaciones interpersonales, es una “interacción recíproca entre dos o más personas” en donde nos proporciona la idea de que se trata de las relaciones sociales, la cual viene siendo reguladas por leyes e instituciones de la interacción social.

En el trabajo de investigación realizado concluyen que un maestro profesor de aula, que a diario tiene contacto con sus alumnos de todo nivel, existe una corriente bastante desarrollada en las Relaciones Interpersonales, ya que el niño o joven alumno vuelca su confianza incluso haciéndose recíproco, enumerando sus problemas incluso poco conocidos por los padres o la familia, es por eso la gran importancia de que el maestro que cumple un papel de mediador, para la resolución de sus problemas. Los autores Arango y Zavala (2011) en su investigación de grado propusieron considerar la importancia de los docentes como mediador, de las relaciones interpersonales en los niños de un aula, realizando una investigación cualitativa,

demostrando que los docentes juegan un papel muy importante en su calidad de mediadores, buscando la sustentación de las relaciones interpersonales.

Es necesario tener en cuenta ante el tema tratado, por su valiosa investigación y conclusión de Los autores Stewart y D'Angelo que nos mencionan que la comunicación, es en forma interpersonal "Cuando los individuos se sienten a gusto compartiendo su humanidad" (Página 12), por lo que nos pone en conocimiento que una relación se convierta en una relación interpersonal, concluyendo que cuando las personas interactúan se sienten muy a gusto.

Importante aporte referente a la capacidad psicológica para entender lo que el compañero, piensa de la otra por demostrar algún tipo de gesto o las características del comportamiento físico o facial, R. Clemente E. (2015) Relaciones interpersonales y el desarrollo humano en su teoría explica, que en el marco de las Relaciones Interpersonales, se alcanza la capacidad mental de pensar los que piensan las demás personas, a la cual lo llama la teoría de la mente a esta capacidad refiere que se trata realmente de un sistema que se formula mentalmente, como son predicciones de otras personas. Explicando emociones, intenciones, deseos y creencias de otros.

Por lo que los estados mentales se refieren a los deseos y creencias constituye, una base de la acción humana para relacionarse, entre personas por instinto natural, como ejemplo las palabras muy anímicas: deseo de éxitos, riquezas, posesiones con palabras como que tenga "buena suerte" "lo mejor" "feliz año nuevo".

De acuerdo a las investigaciones psicoanalista Spitz, R. 1966 se refirió en como el ser humano desde el primer año de vida, requiere de atención, observando e investigando que en un centro de asistencial infantil, "orfanato" que una especialista en el cuidado de los niños demostraba todo tipo de atención, por lo que los niños iniciaban un tipo de relación afectiva interpersonal con la enfermera.

A lo largo de la vida el ser humano como persona vive en convivencia con otro ser humano, para desarrollarse exitosamente a lo largo de su vida, Según Cruz (2003) “El éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionamos, con las demás personas y la base de estas relaciones interpersonales es la “comunicación”, menciona en que usualmente entramos en contacto a diario con las personas que interactuamos dentro del hogar, amigos y compañeros de trabajo, ya que en este tipo de relaciones siempre tiene una gran importancia la comunicación oportuna, la confianza y las relaciones interpersonales se fortalecen.

Jourard (1980) menciona lo siguiente “Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser más humanos” Menciona este párrafo en (la página 211), en términos propios lo que dice el autor, que todo ser humano siempre va necesitar del otro ser humano, para que dicha convivencia nos humaniza teniendo contacto y una comunicación fluida, para que la relación sea establecida en una sociedad común.

Asimismo, el autor Rogers (1985) en su filosofía de las relaciones interpersonales, da una explicación que para que una relación interpersonal se desgaste o por el contrario mejore, por la experiencia adquirida da a conocer que la comunicación recíproca ayuda a mejorar, entonces se concluye que la comunicación afectiva engrandece la relación.

Por lo que concluye que la comunicación es una necesidad básica en los seres humanos para obtener una relación interpersonal.

2.2.1.2. CONCEPTOS DE LAS PALABRAS RELACION E INTERPERSONAL

- a) **LA RELACION:** La relación es un vínculo o conexión que se establece entre dos o más llegando a tener un vínculo cercano y conocido.

Puedo conceptualizar la palabra “Relación” cuyo significativo personal y laboral como un vínculo de amistad, unión laboral, un nexo familiar, y por consiguiente la relación tiene un significado de conexión común con otro de características similares.

Otros autores definen la Relación como una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona, de esta forma nos brinda nociones que relación se utiliza en diversas ciencias para explicar todo tipo de fenómenos.

En el lenguaje coloquial se define las relaciones refiriéndose especialmente al vínculo afectivo o sexual, que se mantiene entre personas, difiriendo de las relaciones de amistad, relaciones laborales y las relaciones familiares, entre muchas otras.

En el lenguaje común se puede conceptualizar a las relaciones que se utiliza para referirse a los vínculos afectivos, que se dan entre seres humanos como una relación de pareja.

También se puede mencionar la conexión que existe entre dos hechos o una cosa respecto, a la otra entre una persona o una cosa ejemplo existe una fuerte relación entre el nivel de estudios de una persona y su nivel de ingresos

b) INTERPERSONAL: Como concepto de interpersonal es la unión de dos o más personas.

El adjetivo interpersonal hace referencia a algo que se establece o se lleva a cabo, entre al menos dos personas el término se utiliza para elaborar diferentes conceptos y expresiones.

A través de su imaginación e inteligencia el ser humano elige a sus amigos y a sus parejas para formar una relación interpersonal. Por ello el nivel de inteligencia es determinante, a la hora de establecer una Relación Interpersonal como consecuencia, obtener éxito en cualquier ámbito social académico o laboral. Es importante diferenciar con inteligencia interpersonal o inteligencia intrapersonal que son opuestos en ambos casos.

2.2.1.3. DIMENSIONES DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

La dimensión de las relaciones interpersonales se refiere a un vínculo entre seres humanos o individuos en general, que se encuentran conviviendo en el hogar, trabajo u otro tipo de relaciones organizacionales. La cual tiene una importancia dentro de la vida cotidiana de todo ser humano para su desarrollo como persona dentro de una sociedad.

Para el estudio de las dimensiones Interpersonales se pueden citar algunos de ellos que pueden ser importantes para el desarrollo de la investigación:

- **Dimensión de La vida.**

Nos dicen que el ser humano a pesar de ser un ser vivo estable, nunca puede moverse de un solo plano único, por lo que se comporta de manera inclusivo en sus acciones.

- **Dimensión Social.**

Como seres sociales para convivir es decir desarrollar nuestra vida cotidiana, se viene a partir de la interacción con otros, teniendo el conocimiento de las normas que permita la tranquilidad de las Relaciones Interpersonales, el contacto que se tienen con las personas, constituye nuestra interacción social.

- **Dimensión Física.**

Para Steve Covey en su libro VIII habla de la inteligencia física, al cuerpo como un instrumento de mente, el corazón y el espíritu firmando que es necesario, gestionar el tiempo, las energías decir respetar el ciclo actividad-rendimiento-descanso-renovación.

- **Dimensión Afectiva.**

En esta dimensión se presentan diferentes relaciones a lo largo de la vida, iniciando desde el núcleo familiar, aprendiendo a convivir con amor, a la medida que crece este núcleo se expande, apareciendo en nuestra vida representativas del amor, nuestros amigos, la pareja, los hijos, etc.

- **Dimensión Productiva.**

Es una dimensión de producción de la manera de cómo interactuamos con el entorno para generar y obtener recursos, para lo cual nos vinculamos a las labores de las organizaciones trabajando con los compañeros, jefes y colegas siendo el empleo dependiente más común para la vinculación económica.

2.2.1.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

a) Comunicación: La comunicación a todo nivel es una habilidad imprescindible, para que el ser humano se relaciona con una o más seres humanos, ya que gracias al don natural que Dios nos dio para comunicarnos mediante la fonética (la palabra), que es uno de los canales muy importantes para que la persona logre comunicarse de persona a persona, a los que se incorporara otras habilidades como son sonidos (silbidos) señas y otros que se usan naturalmente.

En su teoría Hildegar Peplau nos dice sobre las Relaciones Interpersonales que se caracteriza por tener una peculiaridad, que es la comunicación de carácter lingüístico y terapéutico y que el proceso interpersonal se compone de tres fases: Orientación, trabajo y el término.

Comunicación es una de las dimensiones con el carácter de la convivencia de un grupo de personas dentro de una organización bajo términos de normas de trabajo organizacional.

Boland (2007), define la comunicación como el “proceso de transferir significados en formas de ideas e información de una persona, a otra a través de la utilización de símbolos compartidos con la finalidad que sean entendidos, por el interlocutor y procesar para su intercambio de ideas”.

Dalton (2007) menciona que “la comunicación es un proceso que permite intercambiar el mensaje a través de un sistema signos, símbolos o comportamientos comunes mediante la comunicación verbal y no verbal”.

Según Boland (2007) que el canal de comunicación puede ser de dos tipos:

Comunicación Formal que es la que sigue la cadena de mando o autoridad, la cual va por canales establecidos. La cuales pueden ser verticales u horizontales.

La comunicación informal surge por acciones informales, por los miembros de una organización generados por la relación entre ellos.

Comunicación Asertiva es la habilidad que tiene la persona para expresar lo que piensa, cree o siente sin agredir susceptibilidades a los demás. Silva Et al, p.79 (2008) que el individuo debe manifestarse de manera razonable y adecuada, manifestando sus ideas de acuerdo al marco de respeto y afecto.

Comunicación Empática. Es la capacidad de ponerse en la condición de la otra persona, generando cordialidad, amabilidad y confianza deduciendo su reacción. Porret, p, 244 (2010) dice que las personas que dialogan con empatía, tienen el don de comunicarse teniendo la capacidad de comprender lo que sienten y piensan los demás.

Capacidad de Escuchar. Este proceso de comunicación es muy importante a pesar de que pocos lo practican, para poder comunicar su punto de vista primero debe escuchar a los interlocutores.

b) Indicadores de la Comunicación.

Comunicación oportuna. Es la capacidad de hacer llegar la comunicación en forma puntual, en el momento adecuado vía distintos canales, esto va en una organización en forma vertical y horizontal, proponiendo a que la comunicación sea a todo nivel.

Comunicación Asertiva. Es la capacidad que tiene la persona para transmitir a una persona diversas opiniones, creencias o sentimientos de forma eficaz y sin crear malestar, es por eso que se lleva a la práctica esta habilidad incrementando la posibilidad de conseguir lo que se desea. Además la persona asertiva se siente más satisfecha consigo misma y le permite, conservar una relación de confianza con los otros y por tanto incrementa su nivel de autoestima.

c) Compromiso: El compromiso es el grado de identificación de los trabajadores con la institución, promoviendo y comprometiéndose a cumplir con la tarea o meta encomendada.

Asimismo el compromiso es la lealtad e identificación con la institución, básicamente en una organización de trabajo,

Del mismo modo el compromiso debe ir conjuntamente con la voluntad, actitud, convicción y aceptación personal, la cual va ir en beneficio de la organización.

El compromiso con la institución debe ser en forma individual, desde la unidad en que labora, ya que de ellos depende el cumplimiento de los proyectos que se desarrollan en beneficio institucional, por lo que se recomienda que el trabajador tenga identificación activa con la institución.

Indicadores de Compromiso.

Actitud optimista. Es un tipo de comportamiento personal de cada individuo. Dicho comportamiento en este caso se relaciona a la actitud positiva con un nivel de optimismo, en donde la persona demuestra personalidad, atractiva y agradable hacia los demás, en estas personas no se percibe el estrés, manteniendo viva la esperanza en todos los ámbitos de la vida.

Fidelidad. Como indicador del compromiso, la persona que se relaciona demuestra lealtad en una relación interpersonal, la fidelidad es considerado como una virtud en los seres humanos, que mediante la cual la amistad y relación es duradera con respeto y compromiso personal.

Voluntad. Es considerado como un principio básico, a partir del desarrollo del ser humano la que se clasifica como un compromiso personal en una relación, mediante esta base la persona se realiza con buenas intenciones hacer algo, en favor de otra persona o de sí mismo bajo su propia decisión o libre albedrío.

d) Organización: La Organización en una empresa que tiene una vital importancia ya que de la estructura organizacional bien diseñada, la empresa desarrollará sus actividades, la cual va de la mano con el compromiso de los colaboradores empleados que laboran en la empresa.

Es preciso destacar que la Organización es una actividad básica en la Gestión Empresarial, la cual sirve para agrupar y estructurar a

los Recursos Humanos y no humanos, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos que ha determinado. I. García (2018) refiere que la organización en una empresa supone el orden correcto de los recursos y funciones, para satisfacer los objetivos de una empresa u organización, supone que se establezca una estructura para una adecuada sistematización, de los recursos existente través de las jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar distintas funciones de la manera más sencilla.

Indicadores de Organización.

Trabajo en Equipo. Es una actividad organizada en donde se aprovecha diversos talentos de los empleados, considerándose que es la clave para el éxito de la sobrevivencia, incrementándose la motivación de los trabajadores o personas.

2.2.1.5. CARACTERÍSTICAS DE RELACIONES INTERPERSONALES

a) Honestidad y sinceridad: Son dos términos diferentes que al unirse suelen confundirse que cuando se practica la honestidad hay una similitud demostrando sinceridad que es sinónimo de verdadero, en común cuando se utiliza este vocablo en hechos reales es la actuación sin mentiras, es decir cuando una persona actúa con la verdad demuestra honestidad y sinceridad.

b) Respeto: El respeto es una de las características que es muy importante para tener una relación duradera, para crear una conexión de confianza, sobre todo cultivar esta característica, demostrándose confianza entre seres humanos conservando uno de los valores muy importantes del ser humano.

c) Comunicación Honesta: Para la conexión confiable con los que se relaciona, expresar lo que se siente, decir lo que se piensa, tener la capacidad de escuchar sin juzgar a los otros. Si se conserva estas características básicas la relación será bien fortalecida con el paso de los años.

d) Ser Amable: Cuando se demuestra una sonrisa al relacionarse con otras personas, demostrando positividad y expresar las palabras amigables, se tiene por seguro que el círculo de personas que circundan tendrán confianza, pero si las personas demuestran lo contrario se pierde este valioso valor que es la confianza.

e) La Paciencia: Una de las características que las personas tienen como don, que posee reducido grupo de personas, cultivando la paciencia, la empatía y aceptación, la cual tiene como cualidad la aceptación que ayuda a mantener la conexión, tolerando obstáculos que se dan en una relación de personas.

f) Lealtad: Es una de las características que la persona demuestra disponibilidad y compromiso, entregando todo lo mejor de su habilidad, persona que demuestra si fidelidad en la confianza que le brinda la otra persona, demostrando confianza.

g) Tener propósito Común: Esta es una de las características en una relación interpersonal, para su crecimiento procurando un logro como son metas y sueños, para compartir sus intereses en la etapa de vida, con la que puede crecer y construir, con experiencias que van enriquecer su vida futura.

h) Manipulación, Falta de respeto y violento: Es una de las características negativas que poseen algunas personas, este tipo de personas se ha observado sobre todo en los centros laborales que algunos que han demostrado, de alguna manera esto no favorece en una buena relación interpersonal.

2.2.1.6. TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

Los tipos de Relaciones interpersonales se determinan por Bligoo plataforma social española, menciona que desde que el ser humano existe en la tierra, la evolución es marcado a la vida en sociedad, la cual implica tener interacción con sus semejantes, por lo cual es necesario tener un contacto físico, comunicarse y tener intimidad como una necesidad afectiva, estas necesidades van de la

mano la relación interpersonal. Por lo cual se va dividir en tres tipos de Relaciones Interpersonales:

- **Relaciones Íntimas - Superficiales.** Se pueden marcar con respecto a este tipo de Relaciones, ya que una persona tiene necesidad afectiva, como una necesidad básica que se busca satisfacerla, para lograrla satisfacción en este tipo de relaciones se debe tener en cuenta el vínculo con la otra persona que la relación debe ser recíproco. Cuando se habla de una relación íntima superficial, es una relación para brindar una satisfacción como necesidad de la otra persona, a la cual se puede tomar como ejemplo el médico que atiende a su paciente. Donde se practica la relación íntima con su médico, tan solamente por razones profesionales.
- **Relaciones Personales – sociales** Este tipo de Relaciones tiene una característica de poner un valor importante, a la relación social la cual no debe ser devaluado, cuando se refiere al personal esta difiere ya que la otra persona obtiene un valor más alto respetando lo básico de la persona influenciando el carácter personal frente a los demás, asociando nuestra peculiaridad frente a la sociedad.
- **Relaciones Amorosas.** Cuando se trata de este tipo de relación, se refiere a una confluencia de intimidad, pasión y compromiso, a los que se puede diferenciar de las relaciones formales, relación de amistad, relación romántica, todo esto dependiendo del equilibrio perfecto.

2.2.1.7. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

A manera de introducción, se puede mencionar resaltando la importancia de las Relaciones Interpersonales, que se van generando en el seno familiar, escolar y laboral la cual nos da a conocer la influencia que representa en cada etapa que presentan sus relaciones, la cual va dar entender de como se ha desenvuelto en cada etapa, desde su relación propios de familia que repercute en la

etapa escolar, su desenvolvimiento y su capacidad académica, así mismo en su etapa de relación laboral, poniendo toda sus características al servicio de su desarrollo personal.

Se toma como una gran ayuda los conocimientos publicados por Blog Tecoloco (2018) “importancia de las Relaciones Interpersonales en el Trabajo” en el mundo laboral la relaciones que se llega a establecer con los colegas pueden ser diferentes, en función al lugar donde se labora, la cantidad de empleados que se comparte diariamente, el tiempo que se lleva diariamente, de acuerdo a las funciones que se realiza.

A lo largo de la vida las personas debemos relacionarnos en distintos ámbitos, el tipo de relación que se entabla dependerá bastante del desarrollo de cada persona.

- a) El ser humano por naturaleza requiere respeto y consideración.
- b) La interacción de las relaciones interpersonales entre dos personas respectivamente es la imagen de la organización.
- c) Del individuo depende en gran medida los destinos de las organizaciones.

2.2.2. CLIMA LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)

2.2.2.1. CONCEPTO

El clima laboral es una forma de alcanzar la relación de los trabajadores buscando la satisfacción de los mismos, técnicamente se puede conceptualizar de un medio ambiente favorable, así como físico y recursos humanos donde desarrolla sus actividades el empleado.

El Clima Laboral como un ambiente de trabajo cotidiano debe tener una relación directa con los actores laborales, teniendo en cuenta el comportamiento y factores que intervienen individualmente.

Según Goncalves (1997: 20), es necesario resaltar que el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. Tiene repercusiones en el comportamiento laboral, puesto que es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

El Personal percibe e interpreta como es el Clima Laboral teniendo en cuenta diversos factores y características individuales, teniendo en cuenta sus costumbres actitud y sentimientos teniendo en cuenta, las características estructurales como la organización y estructuras físicas del ambiente laboral Gadow (2010, p. 22, 51) explica que el clima es la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. Pero la suma de actitudes, sentimientos y comportamientos termina caracterizando la vida en una organización. Dentro de la organización también existe una realidad objetiva conformada por los elementos estructurales, políticas, tecnologías, etc, los cuales pueden ser percibidos de diferentes maneras debido a las expectativas y particularidades de cada individuo.

Es importante tener en cuenta que en el ambiente laboral, es conveniente mencionar que debe ser bueno el ambiente humano, así también como el ambiente físico para el buen desarrollo de sus actividades del personal. Según Baguer (2009, p. 148), el clima laboral es el ambiente humano en el que se desenvuelven todos los trabajadores de una organización. Existe un buen clima en una organización cuando el personal trabaja en un entorno favorable, adecuado y por tanto puede brindar todos sus conocimientos y habilidades. Cuando el personal de una institución desarrolle sus actividades en un entorno favorable desplegará toda su potencialidad en beneficio de la organización.

El Personal que labora depende mucho de las condiciones laborales, para tener un buen desempeño laboral. Jorge Elkin, citado por Gadow (2010, p. 49) considera que el clima organizacional es la representación interna y compartida que hace el personal, acerca de las condiciones laborales en las cuales se desempeñan. La idea de clima es una evaluación en la cual se plasman las apreciaciones subjetivas y los estados de ánimo, que influyen en el desempeño laboral de cada individuo y en la forma cómo la organización brinda sus servicios a la comunidad. Para que la vida institucional se desarrolle en forma armoniosa y la organización sea eficiente y eficaz, es necesario que los trabajadores perciban en forma positiva la realidad objetiva en la cual se desenvuelven.

El profesor titular del departamento de psicología de la personalidad, evaluación y tratamiento psicológico de la Universidad de Málaga, nos permite conocer que si realizamos un trabajo determinado en un ambiente apropiado, la persona que labora se encontrará anímicamente feliz y por supuesto, que su labor encomendada lo hará con bastante emoción, utilizando la responsabilidad. Fernández (2003) "Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno con un clima saludable incide directamente en el desempeño laboral y bienestar emocional" donde se concluye que un empleado busca un clima laboral adecuado para desarrollarse y cumplir con lo encomendado, con la cual su aporte como trabajador concluye con satisfacción, haciendo que psicológicamente el personal se encuentre bien y útil, entrelazando hasta amistades dentro del compañerismo laboral.

Microsoft 365 Team (2020) El Clima Laboral es el medio en el que se desempeña el trabajo diario, también se le conoce como

Ambiente Laboral, está conformado por la combinación de emociones, personalidades y actitudes de los colaboradores que trabajan en una misma organización, depende mucho del entorno físico, los dispositivos o equipos que se usan para desarrollar sus actividades y los procesos que lo definen la forma de “hacer la cosa”

Question Pro El clima laboral Influye significativamente en los sentimientos de los empleados, cuando una empresa se caracteriza por tener un ambiente de trabajo en óptimas condiciones, es decir que fomenta la participación de los trabajadores, el compañerismo y la cultura organizacional puede ser de gran importancia para cumplir los objetivos.

El Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa oficina u organización, la calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores con ello mejora la productividad personal y empresarial.

Universidad Champagnat Lic.en RR. HH. (2020) Conceptúa al Clima Laboral del cual se entiende al conjunto de cualidades atributos y propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, objetivas o experimentadas por las personas que componen en la organización empresarial y que influyen en su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de la cultura empresarial pero la diferencia es en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta un sentido de continuidad.

L. Sánchez. (2010) menciona que el Clima Laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo diario. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Mediante el cual es capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral. De esta manera mientras que un buen clima se orienta

hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento en la producción.

Esos diversos aspectos que se empalman en la vida de una persona, dentro de una organización como pueden ser positivas o negativas, dando a conocer sus opiniones y sentimientos de los empleados participantes.

Peiro y Prieto (1966) describe al “clima laboral como una dimensión fundada a partir de la percepción de las personas y que tiene existencia, en cuanto que hay una visión compartida en el grupo o la organización, el clima laboral está fundado en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el ambiente, si bien no es individual, sino grupal que coincide con la visión de las organizaciones”

Brunet (1987) confirma que la conceptualización del clima laboral organizacional fue incluida por vez primera en la psicología organizacional, por Gellerman en (1960) tomando como un tema de valiosa importancia para las organizaciones competitivas, que buscan lograr una producción mayor, cuya búsqueda fue estudiado a partir de las estrategias internas, utilizando el aspecto psicológico sociológico y administrativo.

El clima Organizacional para Chiavenato (2009) se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, cuya conexión estrecha con el grado de motivación de los empleados la que indica específicamente, las que consiste el carácter motivacional favorable, cuando las necesidades son satisfactorios y la elevada moral de los miembros se logra la satisfacción de esas necesidades.

El Concepto de clima propuesto por Cornell (1955) en Newtron (2006) presenta una variable como una mezcla de interpretaciones que posee las personas sobre su trabajo en una relación, con los otros miembros de la organización. En esta definición el clima es

determinado por la percepción de los miembros del grupo y solo, a partir de ahí se puede diagnosticar las características del mismo.

Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones, que se encuentran en su proceso de interacción en la estructura de una organización, expresando las variables (objetivos, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, y cooperación) que orientan a la percepción de satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo

Rensis Likert conocido investigador por sus trabajos en psicología organizacional, elaborando diversos tipos de cuestionarios basados en procesos administrativos.

Clima laboral de la organización visualizando la causa y el efecto de los climas analizando también las diferentes variables que conforman el entorno del clima laboral.

Principales causas del Clima Laboral (negativo)

- Evitar contradecirse bruscamente.
- No caer en insulto.
- Expresar las ideas claramente.
- Evitar dar declaraciones en actos terminantes.
- No intentar hablar con palabras extrañas.
- Evitar enojarse en el entorno laboral
- Procurar no tomar medidas drásticas utilizando las medidas correctivas acorde a la falta interpuesta.

2.2.2.2. CONCEPTO DE LAS PALABRAS CLIMA LABORAL

a) **CLIMA** Se refiere a un conjunto de fenómenos peculiares de la atmosfera, dependiendo de la ubicación geográfica, que en algunos lugares son lluviosos, húmedos en otro clima soleado de acuerdo al medio meteorológico.

Así mismo al referirnos en caso de un clima de un centro de trabajo que fue comparado desde los años 60, el clima o medio ambiente laboral debe ser bueno optimo, para desarrollar sus actividades dentro de un centro laboral y si esto determina al revés teniendo un clima desfavorable, el trabajador no podría realizar sus actividades en forma normal.

b) **LABORAL.** Es todo aquello que se refiere a las actividades que realiza el hombre con una finalidad económica, se puede decir que es una situación obligatoria de toda especie humana, implica un esfuerzo físico o mental con la finalidad de crear una retribución económica, la cual siempre está ligada a otras condiciones como pueden ser el apoyo de la tecnología moderna.

En una organización el sistema laboral viene a ser las diferentes actividades que el trabajador realiza, como actividad económica personal y empresarial ya que depende mucho el sistema laboral de la integración de los trabajadores de una empresa, para comprometerse en cumplimiento de los objetivos y metas trazadas por la empresa u organización.

2.2.2.3. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

Se toma como muy importante el modelo de Brunet (2011) toda situación de trabajo implica un conjunto de factores, específicos en el individuo tales como las aptitudes y características, físicas y psicológicas y a cambio está presente en los entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias, el individuo aparece entonces inmersos dentro de un clima determinado por la naturaleza particular basado en las características de la persona. El Clima Laboral constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo, pueden constituir su personalidad. Quien toma en cuenta 04 dimensiones básicas.

- **Autonomía Individual:**

Esta dimensión incluye la responsabilidad, la dependencia de los individuos es decir le dan la posibilidad al empleado a ser su propio patrón y conservar cierto poder de decisión.

- **Grado de Estructura que Impone el Puesto:**

Esta dimensión mide la forma de comunicar a los empleados por parte de sus superiores los objetivos y la metodología de trabajo en la organización.

- **Tipo de Recompensa:**

Esta dimensión se basa en los aspectos monetarios o de remuneración que la empresa o institución otorga a sus empleados.

- **Comunicación:**

Esta dimensión se basa en el aspecto de enfoque al intercambio de información entre las personas de la organización, cuyo objetivo es tomar medidas a la comunicación interna de una organización, así como en medidas de seguridad, e informaciones relevantes.

2.2.2.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA LABORAL

Como influye el clima laboral según, ISO Tools Excellence (2015) refiere sobre Clima Laboral, desde hace mucho tiempo fue uno de grandes olvidados dentro de las organizaciones, solo buscando la mejor rentabilidad y mayores beneficios, sin tener en cuenta de las variables que intervienen en este proceso especialmente aquellas, que se encuentran relacionadas con el Clima laboral, como la motivación, talento y otros.

Según los estudios que una de las condiciones más valoradas por el trabajador, es el lugar o ambiente donde desarrolla su labor, por lo cual tiene que estar agradable, seguro y positivo, teniendo en cuenta las buenas relaciones humanas, con el resto de los compañeros.

En la creación de un buen Clima Laboral interviene factores importantes como son los siguientes:

a) Estructura Organizacional. El tamaño y el tipo de estructura orgánica también influye en el rendimiento del trabajador, Es así que para ciertos sectores es muy importante las estructuras jerárquicas, deben ser las adecuadas para para que la empresa mejore y logre sus objetivos ya que de cada responsable del nivel de organización depende el futuro de la organización.

Indicadores de Organización.

- **Nivel de Organización.** Consiste en la forma en que se divide y coordina un determinado trabajo, en la asignación de funciones y responsabilidades, tratando de definir responsables que realizaran un determinado trabajo. Por lo tanto, las organizaciones deben tener definido su estructura organizacional para que dicha estructura puede permitir y establecer las funciones. En forma ordenada.
- **Infraestructura Física.** La estructura física de los ambientes laborales debe estar de acuerdo a la función y labor que realiza los empleados, las cuales debe contar con medidas de acuerdo las normas vigentes para que los empleados se sienten bien.
- **Ambiente Físico.** Es uno de las dimensiones espaciales, poniendo énfasis en la seguridad, el equipamiento, las instalaciones con la que cuentan los trabajadores, las condiciones climáticas, la contaminación, en resumen el trabajador busca un lugar con las condiciones apropiadas para realizar su trabajo, mediante este importante factor el trabajador encontrará los mejores resultados.

b) Liderazgo. El estilo del liderazgo es uno de los factores claves para crear un buen ambiente laboral, ya que de ello depende el fomento del factor de la comunicación, que debe ser abierto flexible y cooperativo, evitando que la comunicación negativa crece y desarrolla desencadenándose una tensión entre los trabajadores.

Teniendo en cuenta que el líder es el quien guía y motiva hacia el logro de las metas este debe involucrar a los miembros del grupo, puesto que es a través de ellos se consiguen los objetivos de la organización.

Indicadores de Liderazgo.

- **Confiabilidad.** En la organización el líder como uno de las cualidades positivas debe mostrar confianza hacia los empleados, cuya capacidad básica es tener la habilidad de escuchar sugerencias, así mismo debe ser directo, sencillo y conciso en sus intervenciones e ideas, demostrándose en cada participación consistencia en las ideas.

- **Carisma.** Esta característica de un líder es muy importante en una organización, demostrando entusiasmo a los empleados y por la cual es elegido por la forma en que da entusiasmo a las otras personas, por esta capacidad de seducción y admiración. Este líder puede dar buenos resultados.

- **Eficaz.** Es una de las características que posee el líder demostrando habilidades administrativas, demostrando ejemplos es capaz de actuar, no solo hablar, sino también demostrando su llagada al trabajo, asimismo tiene la capacidad de comunicarse de manera horizontal y vertical.

c) **Motivación.** Según los estudios que, cuando los trabajadores se encuentran motivados facilitan la creación de un buen Clima Laboral, así mismo cuando el clima en la empresa es agradable los trabajadores realizan sus funciones no una motivación psicológica, es decir con ilusión y más ganas de realizar sus funciones de manera

correcta y eficaz. Por lo que se toma en términos generales, como un sentimiento de felicidad interna del individuo.

Indicadores de Motivación.

- **Satisfacción.** Es un tipo de satisfacción positiva de los trabajadores, la que surge de una condición intrínseca de la motivación en el trabajo buscando reconocimientos, participación en la toma de decisiones, buscando la oportunidad de hacer algo significativo en la organización.

- **Incentivos.** Es otro de los factores claves para crear un ambiente de un buen Clima Laboral, estable y productivo, es además muy importante el reconocimiento del trabajo que realiza bien hecho, es muy importante reconocer y recompensar de los trabajos bien hechos, en los cuales hay muchas formas de agradecer por un buen trabajo hecho, no tan solamente económicas uno de ellos puede ser menos costosa, la flexibilidad en su horario días libres o recomendaciones a capacitaciones, etc.

- **Equidad.** Es una caracterización que la sociedad laboral tiene como un tipo de motivación, cuya característica es la imparcialidad, para reconocer el derecho y la actividad de cada persona, utilizando como equivalencia a la igualdad, por lo que la sociedad laboral busca la igualdad económica y trato al personal, para hacerlo más justo.

2.2.2.5. CARACTERISTICAS DEL CLIMA LABORAL

El Clima laboral según Brunet (2007) se caracterizan por los siguientes,

- El Clima Laboral genera cambios en las actitudes y comportamiento del trabajador los cuales pueden manifestarse, en periodos cortos estos se presentan de acuerdo a las situaciones circunstanciales, que existe en la institución.

- El Clima Laboral concuerda con las estructuras, características de la organización, y los trabajadores que lo integran compone un sistema independiente y muy activo.
- El Clima Laboral es determinado generalmente por la actitud, comportamiento y personalidad, de sus miembros, presentando expectativas que se tiene en la cultura organizacional compromiso y las realidades psicológicas y sociales.
- El clima laboral es susceptible a los cambios organizacionales, después de una intervención particular.
- Influye en el comportamiento de los trabajadores, así como estos también modifican el clima, y depende de la percepción que los empleados tengan de aspectos como el estilo de liderazgo, la comunicación, entre otros factores.
- El clima está determinado por la influencia conjunta de las particularidades de una organización, es su personalidad.
- No existe una unificación de definiciones y metodologías que permitan elaborar una clara definición y distinción sobre el clima organizacional. En lo que sí se visualiza un consenso es en expresar que el clima organizacional tiene efectos sobre los resultados individuales y grupales debido a su impacto sobre el empleado, de acuerdo a su percepción.

2.2.2.6. TIPOS DE CLIMA LABORAL

Tipos de Clima Laboral de Likert

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables

explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

a) Clima de Tipo Autoritario y Explotador:

En este tipo de ambiente la alta dirección no determina confianza en sus empleados. La gran parte de las tomas de decisiones y de los objetivos se toman, por los altos directivos de la organización y se da a conocer según una función estrictamente descendente. Es por ello que los trabajadores realizan sus actividades dentro de un ambiente de temor, a llamadas de atención, de amenazas de vez en cuando remite recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de confianza. Este tipo de clima presenta un ambiente inestable e incierto en el que la comunicación, no se puede definir como clara ya que en este aspecto muchas veces la comunicación llega a su destino distorsionado, de la alta dirección con sus empleados no existe más que en forma de directa con las indicaciones concretas, permitiendo que el trabajador no tenga participación a la idea.

b) Clima de Tipo Autoritario Protector:

Autoritarismo paternalista este tipo de clima es aquel en la alta dirección tiene una confianza, complaciente con sus trabajadores como la de un amo con su siervo. La gran parte de las decisiones se toman en la alta directiva, pero algunas se toman en los niveles de base. Las recompensas y pocas veces las amonestaciones, son los métodos utilizados con la cualidad de motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, impone a trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

c) Clima de Tipo Consultivo:

La máxima directiva que se desarrolla dentro de un ambiente participativo tiene la confianza en sus colaboradores, en donde posee gran consideración en su trabajo y desarrollo profesional, recibiendo opiniones respecto a las temáticas a tratar, las decisiones se toman habitualmente en la alta dirección, pero se permite a los asistentes que tomen decisiones más puntuales en los niveles de base. La comunicación es de tipo descendente. Las retribuciones, las amonestaciones ocasionales y cualquier caso de compromiso se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de ambiente presenta un clima bastante proactivo en el que la administración se da bajo las metas y objetivos a cumplir.

d) Clima de Tipo Participativo:

Es decir que el grupo de la alta dirección, tiene plena confianza en sus trabajadores. Los procesos de toma de decisiones están generalizados, en toda la organización las cuales están bien constituidos en cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma horizontal. Los trabajadores se encuentran motivados por la participación y el compromiso, por establecer en la organización los objetivos de producción, de los métodos de trabajo y por la evaluación de los resultados en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen todos los empleados y todo el personal de la alta dirección, forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización.

2.2.2.7. IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL

Importancia del Clima Laboral y los componentes que constituyen para atender este criterio teórico se recurre al buen recurso de “la interrogante” y así, se hará las siguientes preguntas:

¿Por qué es tan importante el Clima Laboral en una organización?

¿Se pueden alcanzar resultados exitosos en una empresa sin la cooperación del personal?

¿Por qué es tan importante el Clima Laboral en una empresa?

Tomando como parte de inicio los puntos de vista, respecto a qué es el clima Laboral, originarse por versión de algunos autores versados en el tema, como son:

“ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (Robbins, 1999).

“se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” (Cabrera, 1996).

“de todos los enfoques sobre el concepto de Clima Laboral, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Gonçalves, 1997).

“El Clima Laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización. En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización. El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la

información, los liderazgos de opinión o las normas grupales” (Fundación RH, 2006).

Se puede entender y resaltar, que la clave es tener en cuenta que el estilo de un colaborador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de la imagen del colaborador respecto a estos factores, en todo caso las imaginaciones del trabajador sí son altamente dependientes de las condiciones del medio ambiente en la empresa, su cultura, las interacciones o relaciones interpersonales, factores de poder, las normas, creencias y valores establecidos, ya que todo ello conforma un sistema que regula el comportamiento y desempeño de los colaboradores. En este orden de ideas, también podemos inferir que el clima organizacional es un reflejo de esas interacciones, características perceptivas de los colaboradores y sistema organizacional, de tal manera que hablamos de un sistema de intercambios simbióticos, los cuales influyen drásticamente en la satisfacción y en la productividad, radicando en ello la vital importancia del clima organizacional y la necesidad de gestionarlo adecuadamente, para esto es necesario atender varios factores los cuales, positiva o negativamente, incidirán en esta variable (clima organizacional). La teoría e investigación en referencia al clima laboral establece primordialmente que el ambiente que la compone puede ser caracterizado por un número limitado de dimensiones, Paterson et.al.(2005).

Según Cabrera (1999) las variables que componen al Clima Laboral de una organización través de la percepción que tienen los miembros de la misma, son variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social. Variables personales variables propios de la organización.

Según Paterson (2005) definen las siguientes dimensiones Bienestar de los trabajadores, autonomía, participación, comunicación, énfasis en el entrenamiento, integración, apoyo de la

supervisión, formalización, flexibilidad innovación, eficiencia, cualidad, retroalimentación del desempeño.

Likert mide de la percepción del clima

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. Las Relaciones Interpersonales: Es el procedimiento de como una persona se relaciona con los demás y de cómo se tratan unos a otros, Las relaciones interpersonales son aquellas de que, a pesar de las diferencias entre las personas, existe un esfuerzo para lograr un clima de comprensión con un interés común.

2. Relaciones Interpersonales: Es la convivencia que interactúan dos o más personas, en una sociedad para el modo de conexión entre dos o más personas, demostrándose que es una base de una vida en sociedad. Se pueden citar algunos tipos de relaciones interpersonales como son: relaciones íntimas o afectivas, relaciones circunstanciales, relaciones laborales, relaciones amicales, relaciones familiares.

3. Clima Laboral: Como su nombre lo indica es el ambiente que predomina en un centro laboral y no se refiere si llueve, truene o graniza (que en ocasiones puede pasar algo parecido) se refiere al modo en el que los trabajadores interactúan en la organización pueden ser las instalaciones, las herramientas de trabajo o los compañeros de trabajo. Es la forma en la que se realiza las actividades laborales esta “tormenta” puede influir mucho en la producción de la empresa ya tiene una relación directa con el estado anímico de los trabajadores.

4. Clima Organizacional: El clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los personales de una organización, tiene un estrecho vínculo con la motivación, de los trabajadores, las cuales se expresan la apreciación de los empleados y directivos con la que se establece una organización, incurriendo en el desarrollo de la organización bien llevada.

5. Compromiso Organizacional: es la magnitud en que el trabajador o empleado se identifica con la organización, en la que participa activamente, concluyendo

en que el empleado se identifica con la organización, buscando cumplir metas, objetivos a cumplir con la organización, es decir que el personal se vincula activamente en los servicios que la organización, presta hacia la población objetiva, cumpliendo con su trabajo encomendado específicamente.

6. Motivación: es la dotación de autonomía a los trabajadores, brindándole mayor flexibilidad, o autonomía de tomar decisiones para realizar tareas, creando talleres de capacitación, así mismo otorgarle una buena remuneración acorde a la labor que realiza, brindar reconocimiento a sus logros y objetivos cumplidos.

7. Comunicación: Es el intercambio de información que se desarrolla entre dos o más personas con el objetivo de emitir una información al mismo tiempo recibirla, en este proceso intervienen un emisor y un receptor, y el medio es el mensaje las cuales se clasifican en asertivas, afectivas, verbal y no verbal, personal, colectiva, masiva, etc.

8. Organización: es una asociación de personas que entrelazan una relación entre sí, aplicando recursos de diversa índole con la finalidad de lograr diferentes objetivos y metas.

9. Liderazgo: es una serie de habilidades que sirve para desarrollar en la manera de pensar o de actuar de otras personas, así mismo se puede decir que el líder tiene la capacidad de tomar la iniciativa proporcionando una idea creativa, no solamente dando órdenes.

10. Estructura Organizacional: es el sistema jerárquico elegido para organizar a los trabajadores mediante un organigrama de una empresa, En base a ella se realizan las formas internas de organización interna y sobre todo la administración, del compartimiento del trabajo en las áreas idéntico a las ramas del árbol.

11. Estructura Física: Infraestructura o local donde se desarrolla una determinada concentración, en caso de la empresa se puede decir lugar donde funciona un servicio o una empresa con ambientes adecuados para el desarrollo de las actividades de los empleados.

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL

Existe Una relación significativa, entre las Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021

2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICA

HE1: Existe una relación significativa, entre Las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021

HE2: Existe una relación significativa, entre Las Relaciones Interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil” Pando de Villa Rica - 2021

HE3: Existe una relación significativa, entre Las Relaciones Interpersonales con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Relaciones Interpersonales

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Clima Laboral

DIMENSIONES

Relaciones Interpersonales.

- Comunicación
- Compromiso
- Organización

Clima Laboral.

- Liderazgo
- Motivación
- Estructura

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
RELACIONES INTERPERSONALES (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Oportuna - Comunicación Asertiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Como interviene la comunicación en la relación interpersonal del Hospital REP de Villa Rica 2021? - Como es la comunicación en su entorno laboral? - Como es la comunicación con su compañero de área? - La comunicación o información es oportuna - Cual es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros? - cuál es el nivel de empatía en su servicio?
	Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud - Fidelidad - Voluntad 	<ul style="list-style-type: none"> - Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales? - Cual es el comportamiento que tiene en su trabajo? - Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo? - Existe voluntad de cambio de actitud?
	Organización	Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> - Usted forma equipos de trabajo para cumplir metas?
CLIMA LABORAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Carisma - Eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> - Percibe usted liderazgo en el hospital "REP" de Villa Rica? - Qué nivel de confianza tiene con su jefe? - Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio? - Cual es el nivel de eficacia?

	Motivación	Satisfacción Incentivo Equidad	<ul style="list-style-type: none"> - Usted considera que su sueldo remunerativo está acorde a su labor que realiza? - Cual es su nivel de satisfacción en el trabajo? - Existe comprensión y flexibilidad en su servicio? - Cree usted que existe equidad laboral, trato y económico?
	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de Organización - Estructura Física 	<ul style="list-style-type: none"> - Está de acuerdo con la organización? - Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo? - Qué opina usted de la estructura organizacional respecto al Clima Laboral en el Hospital "REP" de Villa Rica-2021?

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Aplicada. El interés de la investigación aplicada es práctico, pues los resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación del problema y buscan in situ al interior, para acceder a las posibles soluciones, aquella que puede ser las más adecuadas para el contexto específico.

La investigación realizada fue de tipo aplicada, debido a que se caracterizó por su búsqueda de la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquirieron otros, para generar solución y sistematizar la práctica basada en la investigación.

3.1.1. ENFOQUE

La presente investigación perteneció al enfoque de carácter Cuantitativo. Para llegar a obtener un dato acertado y comprobar la hipótesis, que se investiga fundamentado en el resultado de los datos, recogidos basados en una encuesta, la cual arroja una consecuencia estadística, estableciéndose una guía estándar para poder ubicar como se encontró las relaciones interpersonales, en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021, así mismo conocer la relación existente con el clima laboral, obteniéndose de los datos elaborados con los cálculos numéricos y la comparación estadística. Para la precisión generalizando los resultados (Hernández, Metodología de la Investigación, 2014).

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

La presente investigación fue de alcance o nivel Descriptivo y Correlacional.

Descriptivo: Hernández (2006), Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o se recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio se busca medir las dimensiones de la variable mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización para ser aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

Correlacional: Hernández (2014) Menciona la relación de dos o más variables que corresponden a los estudios correlacionados, es decir que se busca la asociación de las dos variables de las relaciones interpersonales se correlacionan para tener un resultado esperado mejorando el entorno laboral, es decir existiendo una correlación de variables de relaciones interpersonales se lograra el buen clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021.

3.1.3. DISEÑO

La investigación fue diseñada de la forma “no experimental”, en su forma transversal. El diseño de la investigación es “NO EXPERIMENTAL” por lo que la investigación se hace sin la manipulación de las variables, por lo que se observa la expresión en su ambiente natural para luego ser analizados.

Cuyo propósito es la descripción de la investigación, analizando su repercusión en un lapso de tiempo determinado, donde se describirá las variables de las Relaciones Interpersonales y Clima Laboral

$$X \text{_____} r \text{_____} Y$$

Donde:

- X es Relaciones Interpersonales.
- Y es Clima Laboral.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

La población en estudio estuvo conformada, por los 112 personales (nombrados) bajo los alcances del régimen laboral del decreto legislativo 276 y 24 personales contratados bajo los alcances del régimen laboral 1057 haciendo un total de 136 trabajadores, la cual se expresa en el siguiente cuadro.

N° de trabajadores por grupo ocupacional del hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021

TRABAJADORES DE SALUD	TOTAL
MEDICOS	22
ENFERMERAS	13
OBSTETRAS	14
ODONTOLOGOS	4
TECNICOS	45
PERSONAL DE SERVICIOS	11
PERSONAL ADMINISTRATIVO	6
OTROS PROFESIONALES	21
TOTAL	136

Fuente: Unidad de Recursos Humanos Hospital “REP” de Villa Rica año 2021

3.2.2. MUESTRA

La toma de muestra cuantitativa de la población de trabajadores en forma total, de los que laboran mediante el decreto legislativo 276 son 112 (trabajadores nombrados) y mediante el decreto legislativo 1057 son 24 trabajadores contratados mediante el (Contrato Administrativo de Servicios) así mismo haciendo un total de 136 trabajadores de Salud, se debe

mencionar que como el muestreo se ha realizado en un establecimiento de salud público, Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021. Se contó con trabajadores administrativos, asistenciales y de servicios. Por lo que se realizó un tipo de muestreo cuantitativo para nuestra evaluación cualitativa, por lo tanto, los resultados que nos proporciona serán diferentes en cada grupo ocupacional, pero con un solo tema de cuanto afecta el problema de las relaciones interpersonales en el clima laboral, para el desarrollo de las actividades en los diferentes servicios al público usuario.

Para proceder al muestreo se ha realizado un censo de trabajadores en general, en la cual se tuvo conocimiento de las opiniones personales de cada trabajador, ubicando el área o servicio de cada grupo ocupacional, para ello se elabora una encuesta relacionada al comportamiento relacionado a la relación interpersonal que relaciona al clima laboral, “Relaciones Interpersonales en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

N=n n= 136

Reemplazando:

Muestra: 136 trabajadores del Hospital “Román Egoavil Pando” Villa Rica - 2021.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA

Para la presente investigación se utilizó como técnica a la **encuesta**.

Para cumplir con el propósito de la presente investigación en lo que respecta la variable Independiente (Relaciones Interpersonales) se realizó la técnica de la encuesta basado en el instrumento del cuestionario de 11 preguntas relacionadas a la variable en mención y con lo que con lo que respecta a la variable dependiente (Clima Laboral) se aplicó el mismo

instrumento del cuestionario de 11 preguntas relacionados a la variable mencionada.

Los instrumentos fueron utilizados con la totalidad de los trabajadores, como son trabajadores administrativos y asistenciales de todos los servicios y grupo ocupacional del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica.

3.3.2. INSTRUMENTOS

El instrumento que se empleó en el presente estudio de investigación fue el cuestionario con preguntas y respuestas únicas de tipo dicotómica.

Para el autor Hernández (2014), menciona que el cuestionario es tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos. La cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir de acuerdo a las dimensiones identificadas, de las variables de Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Se usó la tecnología para facilitar el trabajo del procesamiento, análisis y presentación de datos que se obtuvieron, se empleó el programa estadístico SPSS versión 23.00 con la cual se realizó el análisis descriptivo.

Según siguiente detalle:

- **WORD**, se recurrió a este software para el procesamiento y redacción del proyecto e informe final del estudio de investigación.
- **SPSS**, este software permitirá procesar las tabulaciones de las encuestas aplicadas a los trabajadores del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021. así mismo se utilizó el RHO de Spearman, para ver su significancia si se acepta la hipótesis alterna o se rechaza la hipótesis nula.
- **Excel**, este programa va ayudar al diseño y presentación de los cuadros y gráficos en el proyecto e informe final de la tesis.

- **Power Point**, este software me permitirá hacer una presentación didáctica de los resultados obtenidos

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

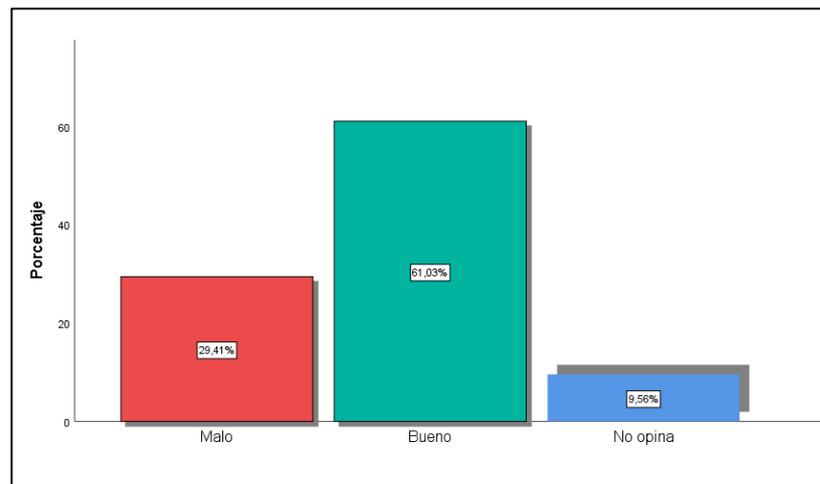
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Resultado

Tabla 1 ¿Cómo es la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	40	29,4
	Bueno	83	61,0
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 1 ¿Cómo es la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?

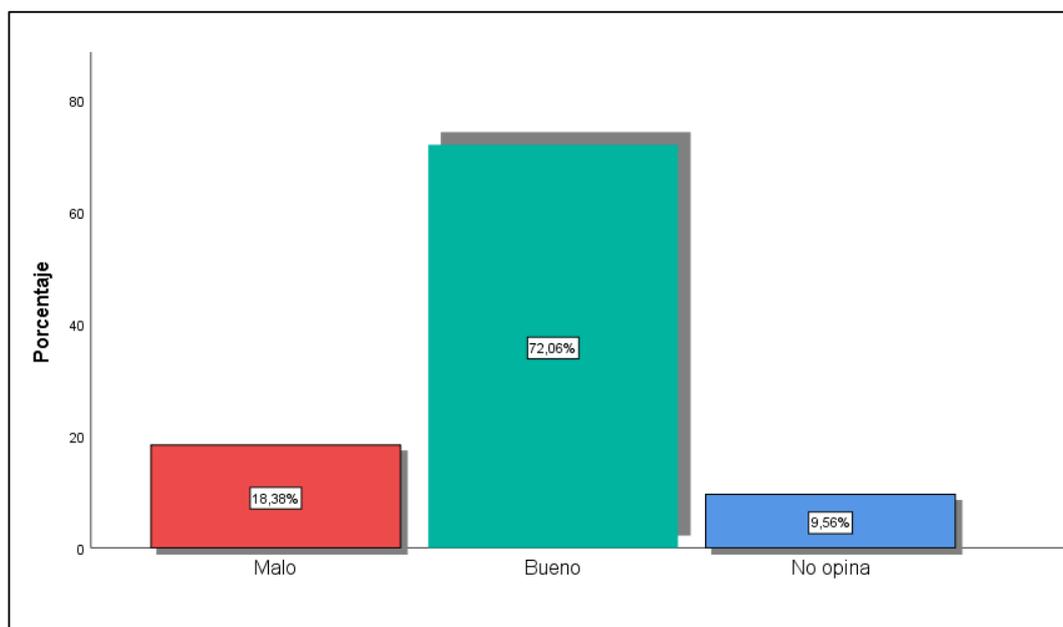
INTERPRETACIÓN

De conformidad de los resultados alcanzados se puede determinar que el 61.03% de los entrevistados consideran que la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina es buena, el 29.41% considera que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 2 ¿Cómo es la comunicación en su entorno laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	25	18,4
	Bueno	98	72,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 2 ¿Cómo es la comunicación en su entorno laboral?

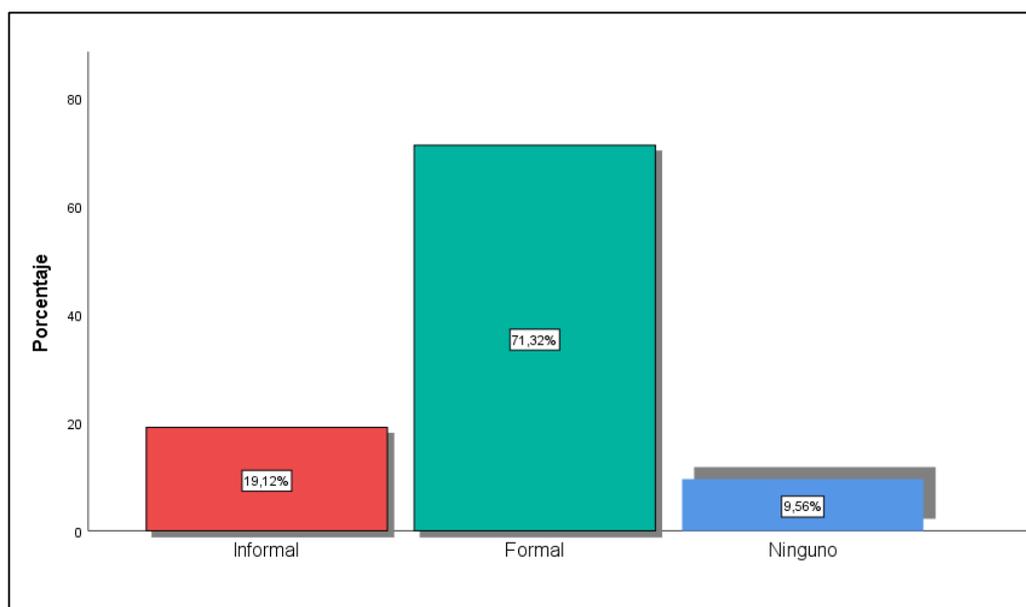
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede determinar que el 72.06% de los entrevistados consideran que la comunicación en su entorno laboral buena, el 18.38% considera que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 3 ¿Cómo es la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Informal	26	19,1
	Formal	97	71,3
	Ninguno	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 3 ¿Cómo es la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio?

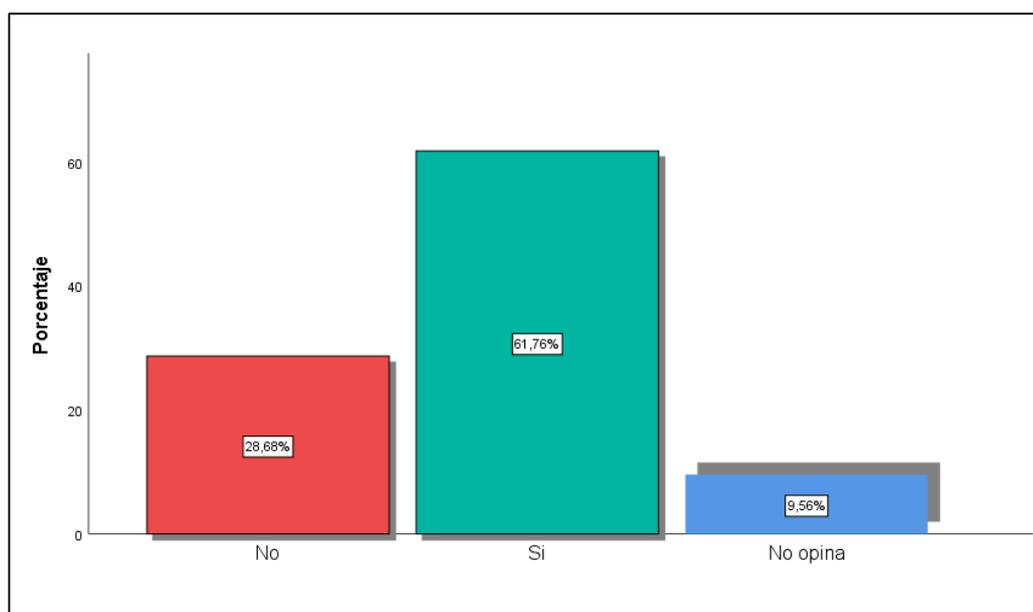
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede determinar que el 71.32% de los entrevistados consideran que la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio buena, el 19.12% considera que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 4 ¿La comunicación es oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	39	28,7
	Si	84	61,8
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4 ¿La comunicación es oportuna?

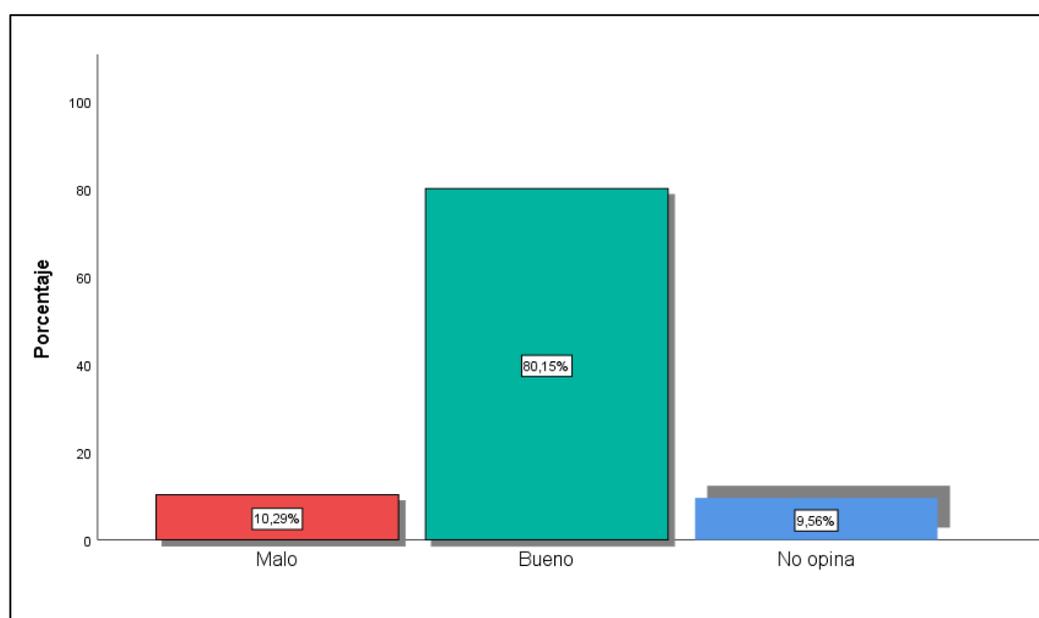
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede determinar que el 61.76% de los entrevistados consideran que la comunicación es oportuna, el 28.7% considera que no lo es y el 9.56% no opina.

Tabla 5 ¿Cuál es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	10,3
	Bueno	109	80,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5 ¿Cuál es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros?

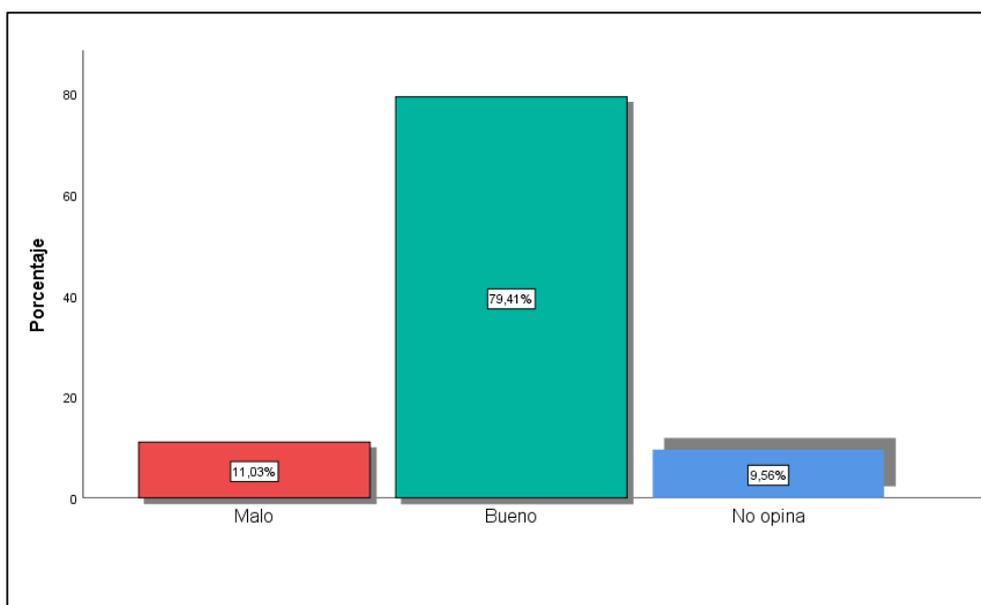
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede determinar que el 80.15% de los entrevistados consideran que la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros es buena, el 10.29% considera que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 6 ¿Cuál es la capacidad de empatía en su servicio, área u oficina?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	15	11,0
	Bueno	108	79,4
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 6 ¿Cuál es la capacidad de empatía en su servicio, área u oficina?

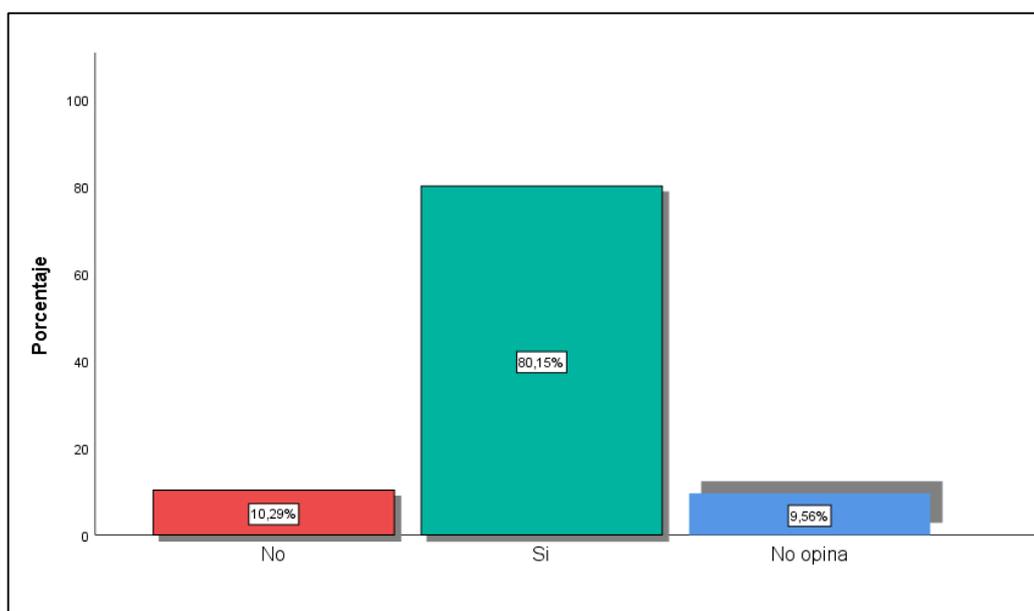
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede determinar que el 79.41% de los entrevistados consideran que capacidad de empatía en su servicio, área u oficina es buena, el 11.03% considera que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 7 ¿Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	14	10,3
	Si	109	80,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 7 ¿Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales?

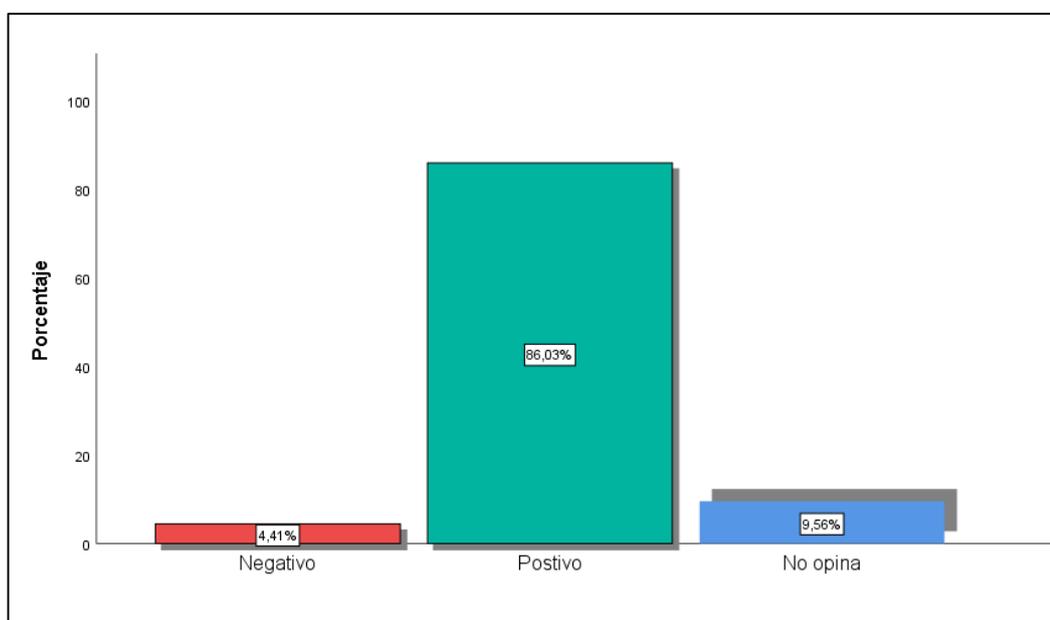
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 80.15% de los entrevistados cree que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales, el 10.29% considera que no y el 9.56% no opina.

Tabla 8 ¿Cuál es el comportamiento que tiene en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Negativo	6	4,4
	Postivo	117	86,0
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8 ¿Cuál es el comportamiento que tiene en su trabajo?

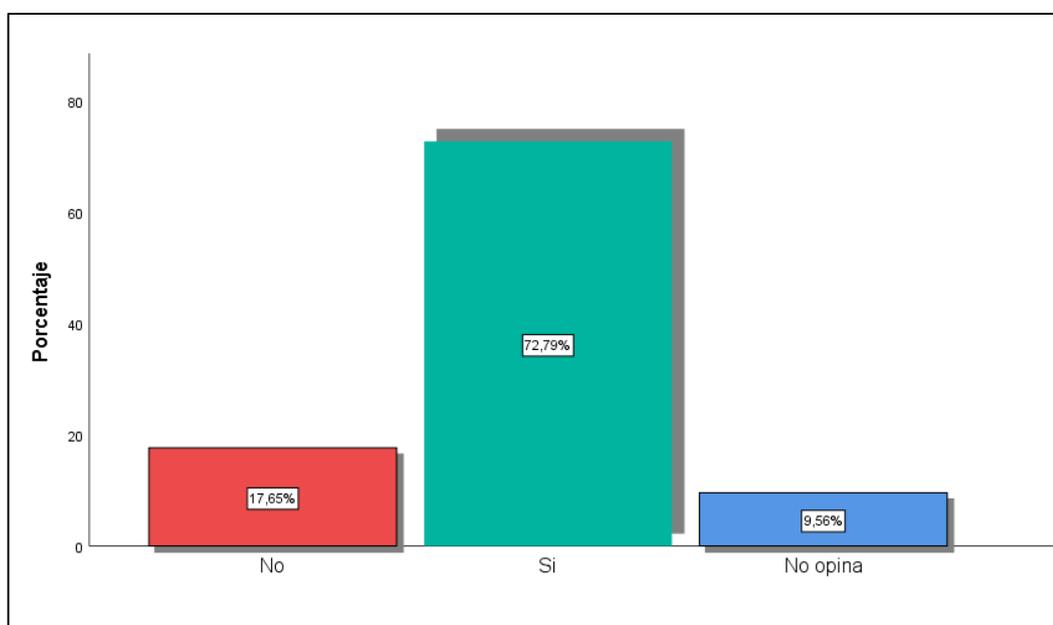
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 96.03% de los entrevistados considera el comportamiento que tiene en su trabajo es positivo, el 4.41% considera que es negativo y el 9.56% no opina.

Tabla 9 ¿Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	24	17,6
	Si	99	72,8
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9 ¿Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo?

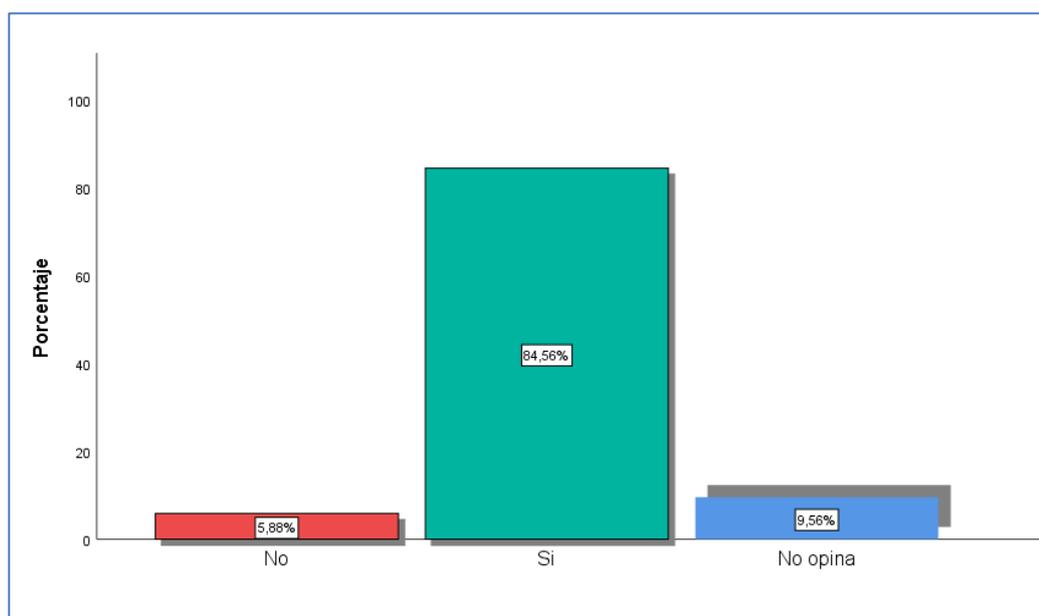
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 72.79% de los entrevistados considera que tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo, el 17.65% considera que no tiene fidelidad a sus compañeros y el 9.56% no opina.

Tabla 10 ¿Existe voluntad de cambio de actitud?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	8	5,9
	Si	115	84,6
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10 ¿Existe voluntad de cambio de actitud?

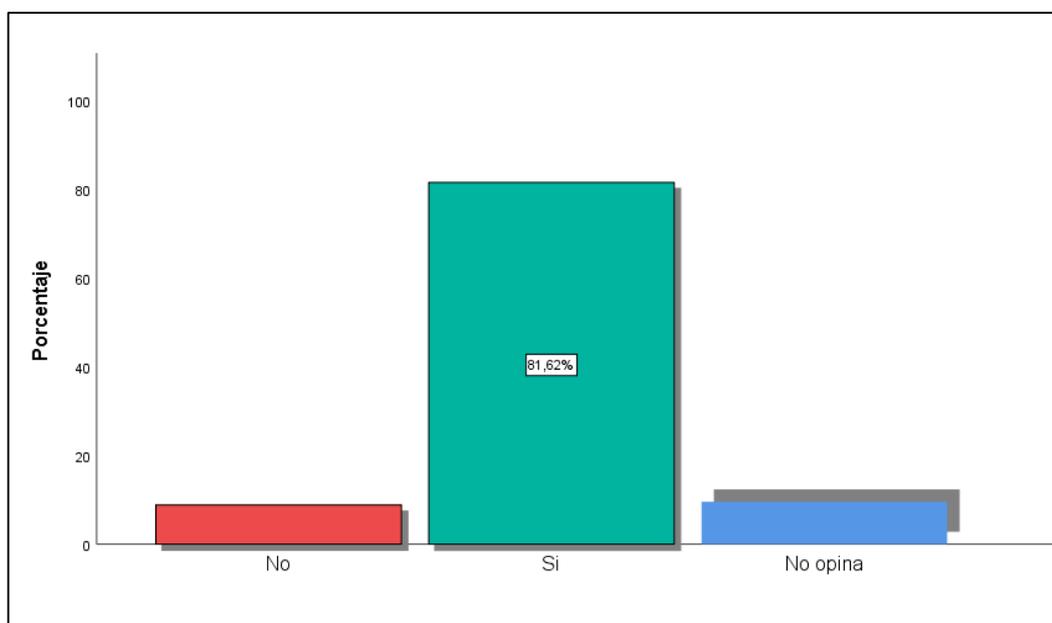
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 84.56% de los entrevistados considera que existe voluntad de cambio de actitud y el 5.88% considera que no existe voluntad de cambio y el 9.56 no opina.

Tabla 11 ¿Usted forma equipo de trabajo para cumplir metas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	12	8,8
	Si	111	81,6
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 11 ¿Usted forma equipo de trabajo para cumplir metas?

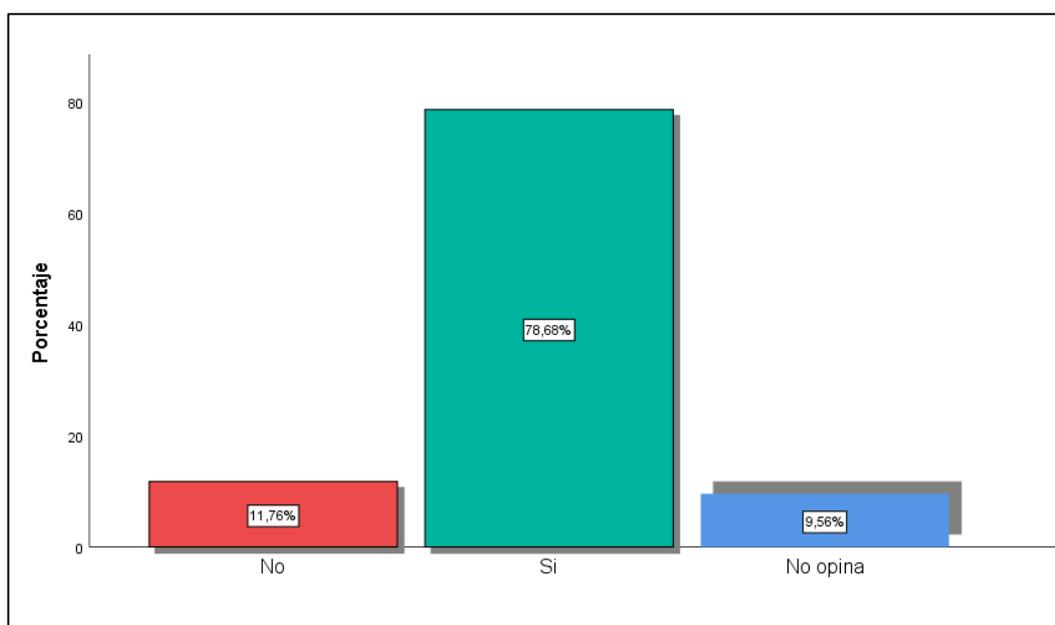
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados encontrados se puede valorar que el 81.6% de los entrevistados considera forma equipo de trabajo para cumplir metas y el 8.8% no forma equipo de trabajo para cumplir sus metas y el 9.56 no opina.

Tabla 12 ¿Usted percibe liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	16	11,8
	Si	107	78,7
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 12 ¿Usted percibe liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

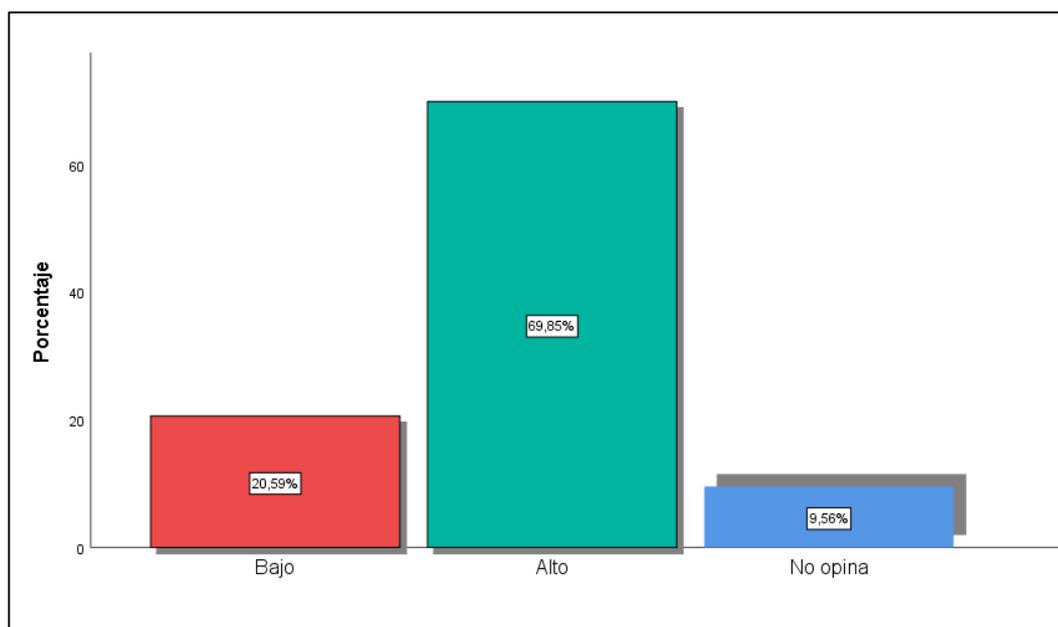
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 78.68% de los entrevistados percibe el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica y el 11.76% percibe que no existe liderazgo y el 9.56 no opina.

Tabla 13 ¿Qué nivel de confianza tiene usted con su jefe?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	28	20,6
	Alto	95	69,9
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 13 ¿Qué nivel de confianza tiene usted con su jefe?

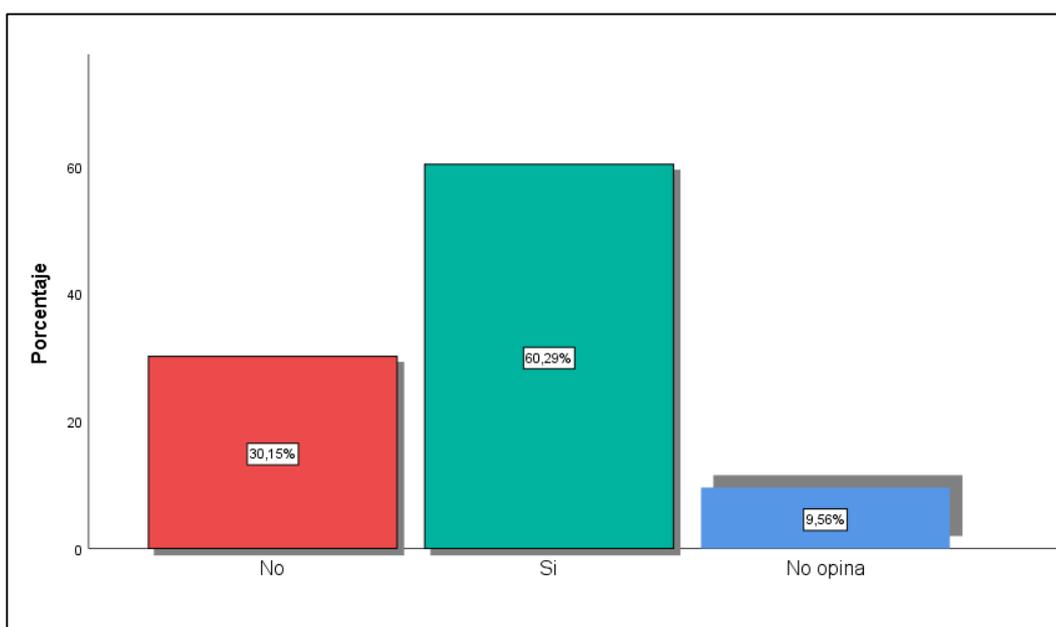
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 69.85% de los entrevistados considera que existe un alto nivel de confianza con su jefe y el 20.59% considera que el nivel de confianza con su jefe es bajo y el 9.56 no opina.

Tabla 14 ¿Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	41	30,1
	Si	82	60,3
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14 ¿Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio?

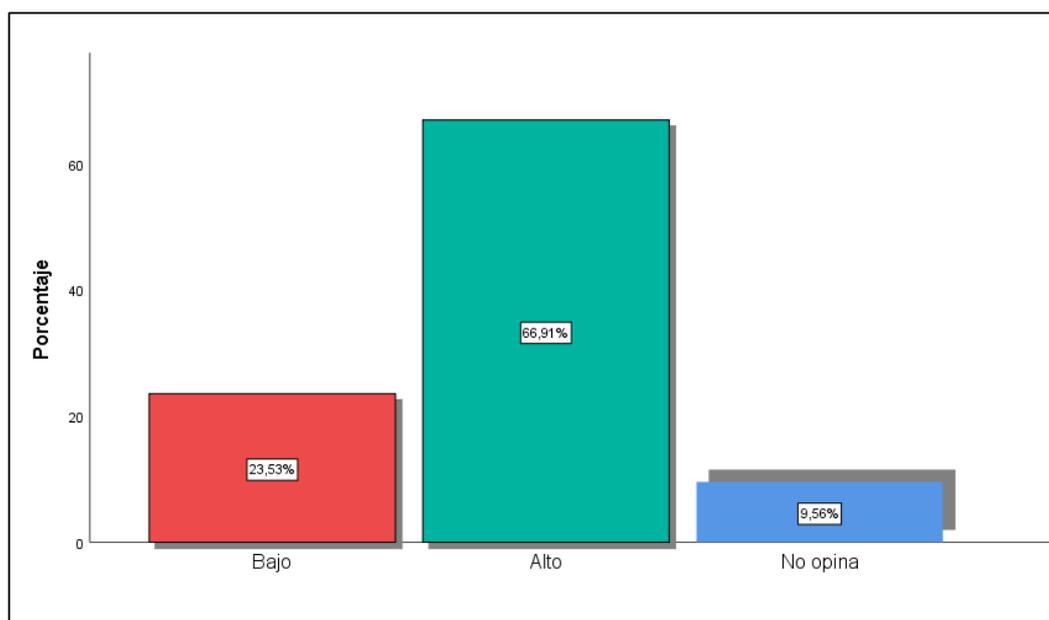
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 60.29% de los entrevistados considera que el responsable de su servicio tiene credibilidad y carisma y el 30.15% percibe que no y el 9.56 no opina.

Tabla 15 ¿Cuál es el nivel de eficacia del jefe?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	3	23,5
	Alto	91	66,9
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 15 ¿Cuál es el nivel de eficacia del jefe?

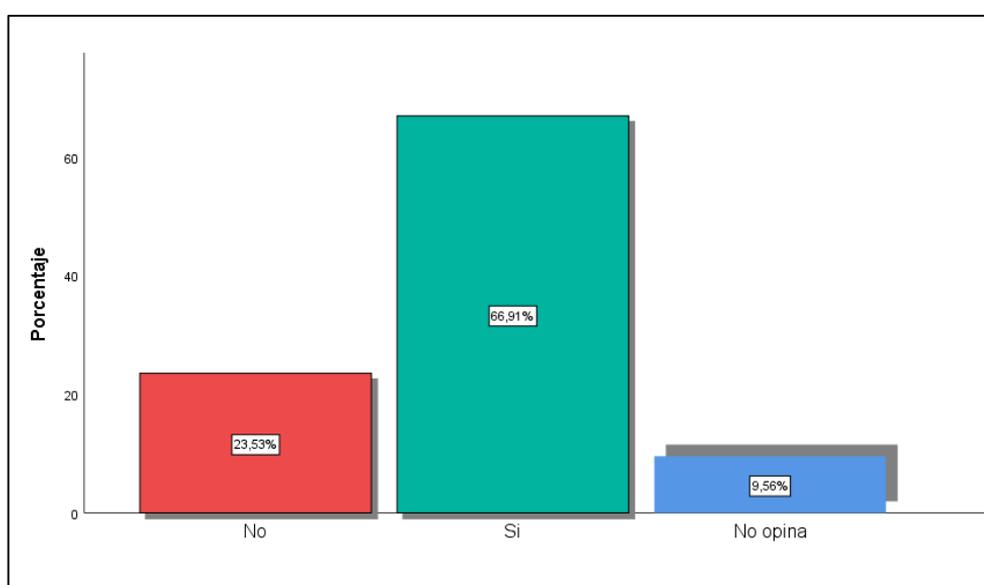
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados encontrados se puede valorar que el 60.29% de los entrevistados considera que el responsable de su servicio tiene credibilidad y carisma y el 30.15% percibe que no y el 9.56 no opina.

Tabla 16 ¿Usted considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	32	23,5
	Si	91	66,9
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 16 ¿Usted considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza?

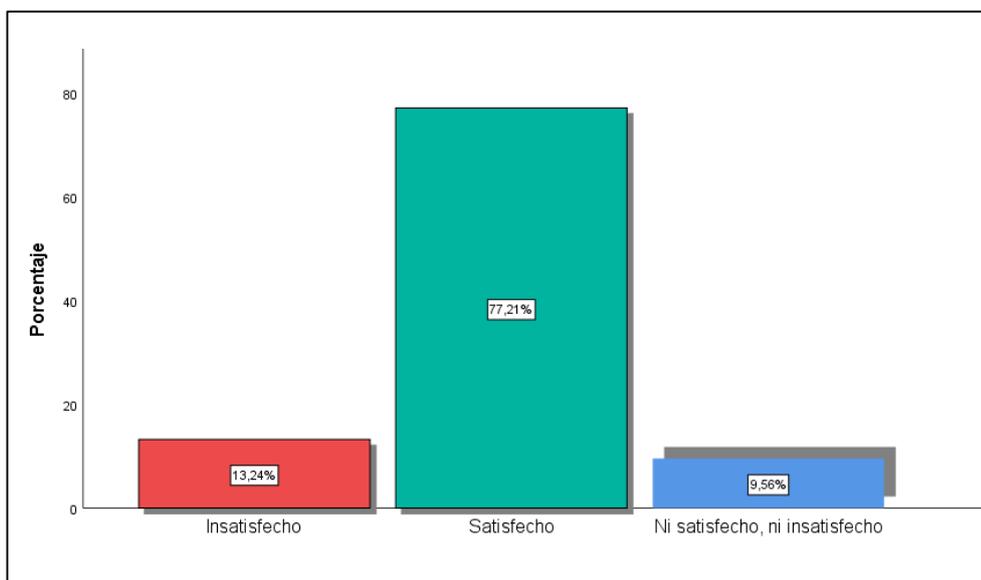
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados adquiridos se puede valorar que el 66.91% de los entrevistados considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza y carisma y el 23.53% considera que no y el 9.56 no opina.

Tabla 17 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	18	13,2
	Satisfecho	105	77,2
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 17 ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?

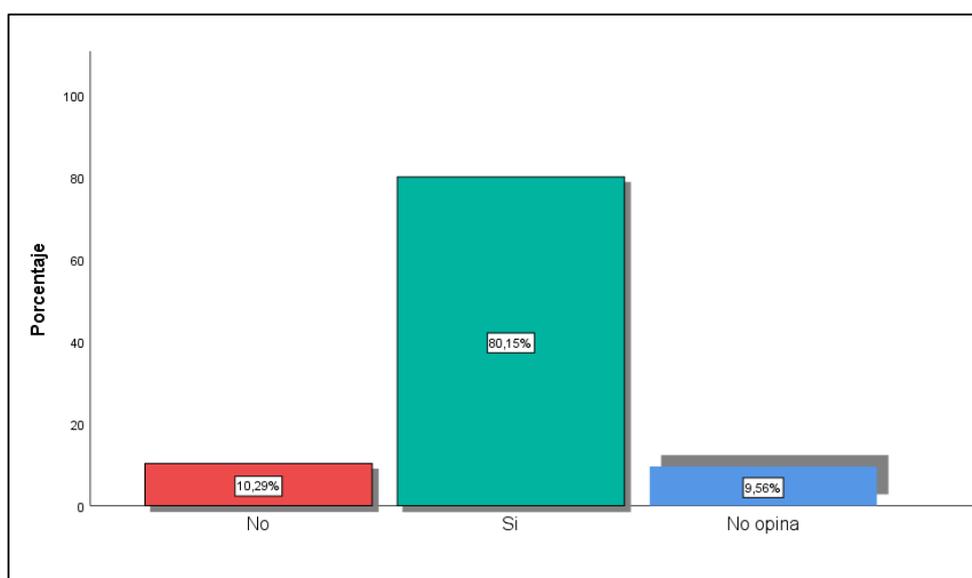
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados adquiridos se puede valorar que el 70.21% de los entrevistados se siente satisfecho con su trabajo y el 13.24% se siente insatisfecho y el 9.56% no opina.

Tabla 18 ¿Existe comprensión y flexibilidad en su servicio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	14	10,3
	Si	109	80,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 18 ¿Existe comprensión y flexibilidad en su servicio?

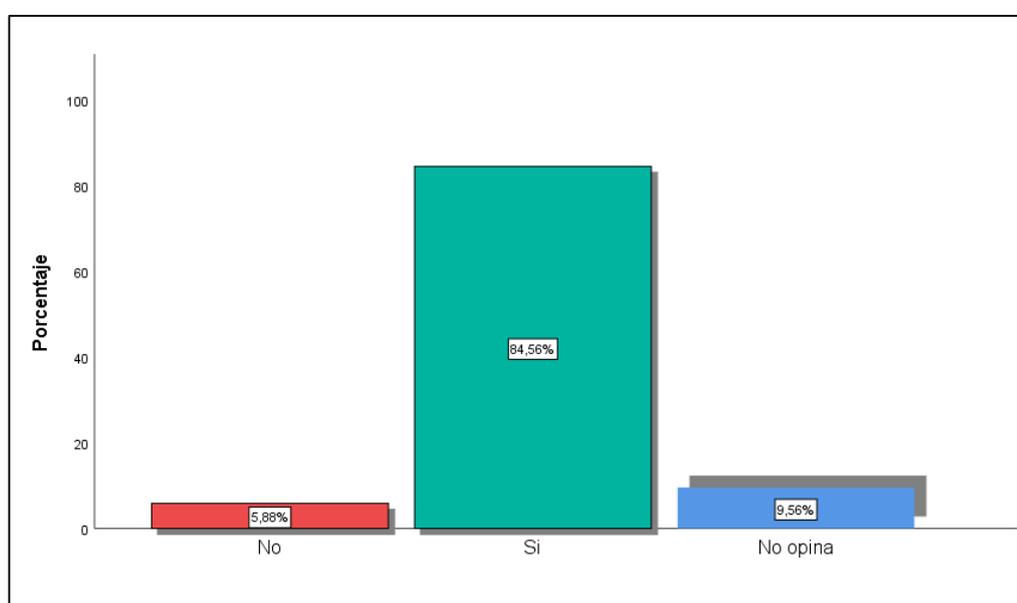
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados alcanzados se puede valorar que el 80.15% de los entrevistados considera que existe comprensión y flexibilidad en su servicio y el 10.29% percibe que no y el 9.56% no opina.

Tabla 19 ¿Existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	8	5,9
	Si	115	84,6
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 19 ¿Existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica?

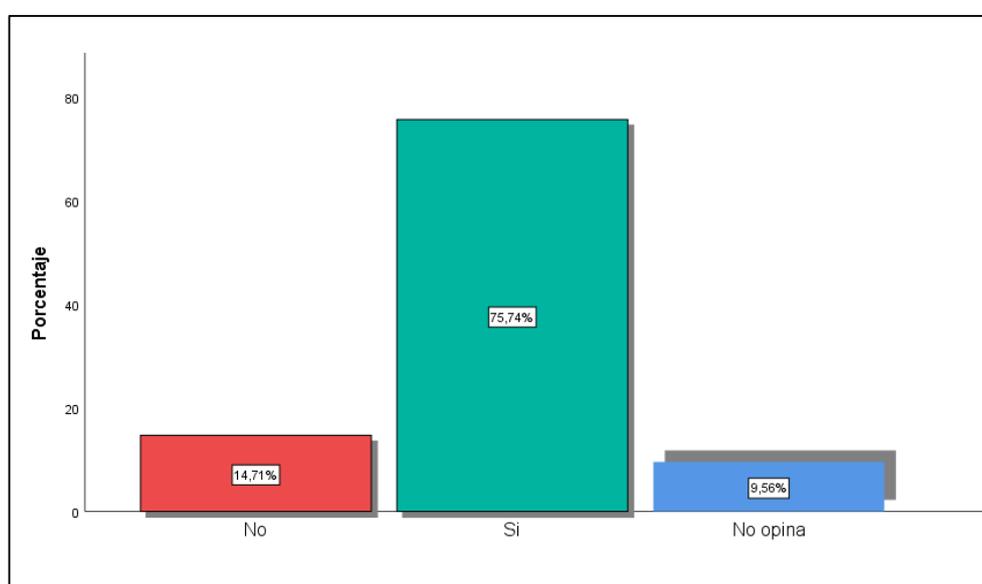
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 84.56% de los entrevistados existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica y carisma y el 5.88% percibe que no y el 9.56% no opina.

Tabla 20 ¿Está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	20	14,7
	Si	103	75,7
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 20 ¿Está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

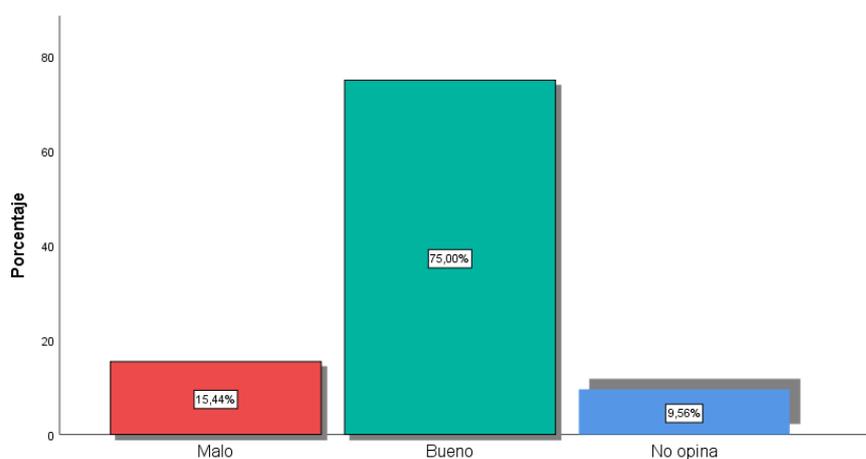
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 75.74% de los entrevistados está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica y el 14.71% no está de acuerdo y el 9.56% no opina.

Tabla 21 ¿Qué opina usted del clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	15,4
	Bueno	102	75,0
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 21 ¿Qué opina usted del clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

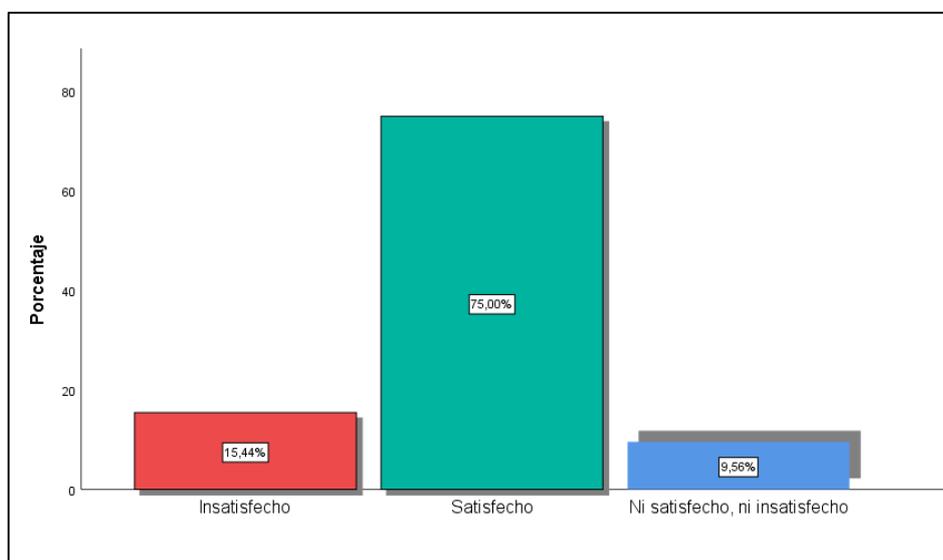
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 75% de los entrevistados opina que el clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica es bueno y el 15.44% percibe que es malo y el 9.56% no opina.

Tabla 22 ¿Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	21	15,4
	Satisfecho	102	75,0
	Ni satisfecho, ni insatisfecho	13	9,6
Total		136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 22 ¿Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo?

INTERPRETACIÓN

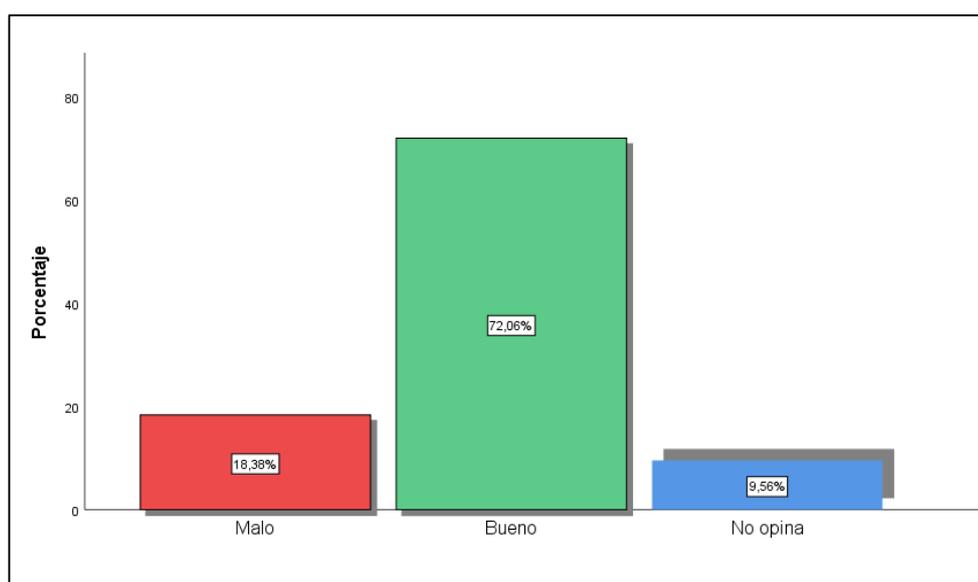
De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 75% de los entrevistados se encuentra satisfecho con los ambientes físicos de su trabajo y el 15.44% indica que no lo está y el 9.56% no opina.

4.2. POR DIMENSIONES DE LA RELACIONES INTERPERSONALES

Tabla 23 Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	25	18,4
	Bueno	98	72,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 23 Comunicación

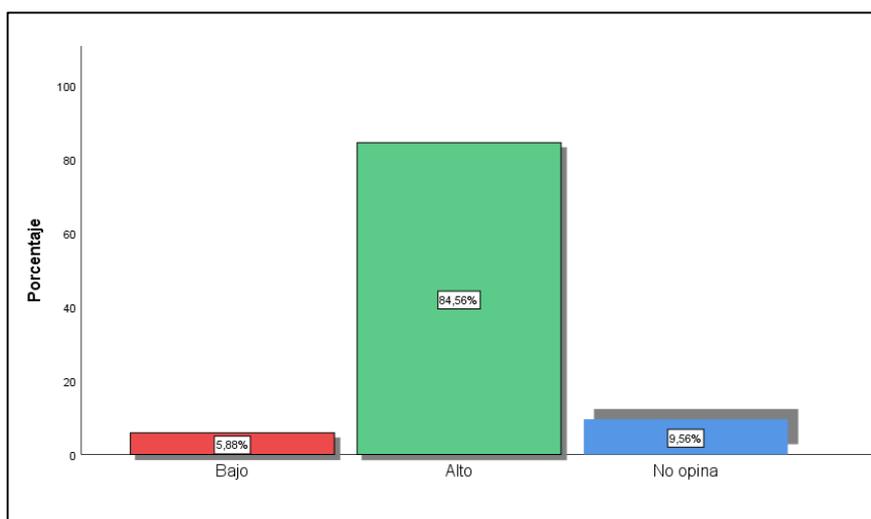
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados adquiridos se puede valorar que el 72.06% de los entrevistados considera que la comunicación es buena y el 18.38% considera que es mala y el 9.56% no opina.

Tabla 24 Compromiso

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	5,9
	Alto	115	84,6
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 24 Compromiso

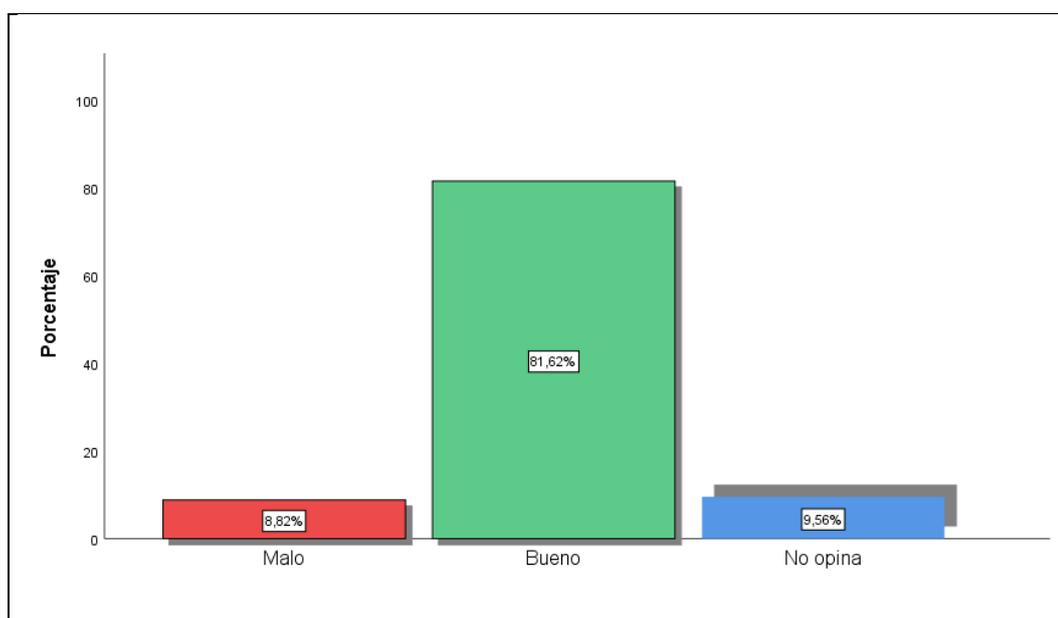
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados adquiridos se puede valorar que el 84.56% considera que el compromiso de los trabajadores es alto y el 5.88% considera que es bajo y el 9.56% no opina.

Tabla 25 Organización

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	12	8,8
	Bueno	111	81,6
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 25 Organización

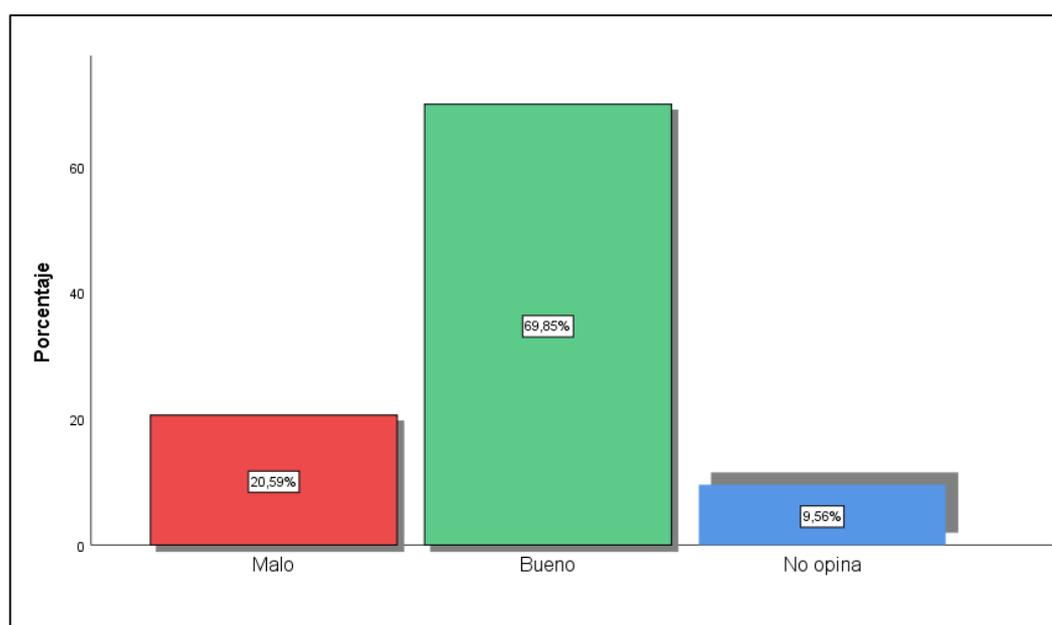
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 81.62% de los entrevistados considera que la organización es buena, solo el 8.82% considera que la organización es mala y el 9.56 no opina.

Tabla 26 Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	28	20,6
	Bueno	95	69,9
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 26 Liderazgo

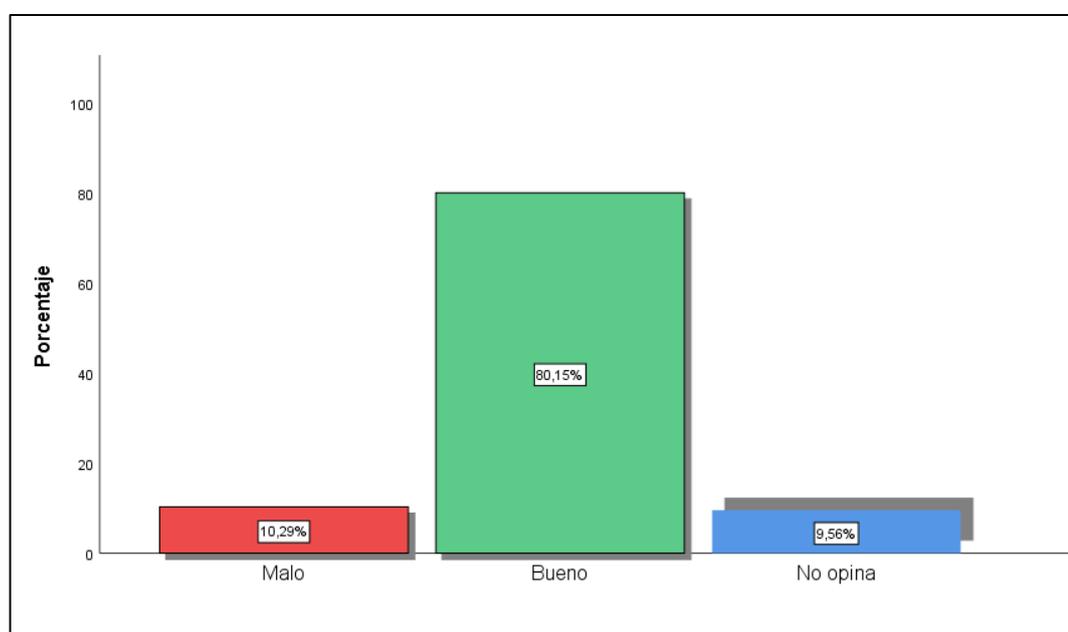
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 69.85% de los entrevistados considera que el liderazgo en el Hospital es bueno y el 20.59% percibe que es malo y el 9.56 no opina.

Tabla 27 Motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	10,3
	Bueno	109	80,1
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 27 Motivación

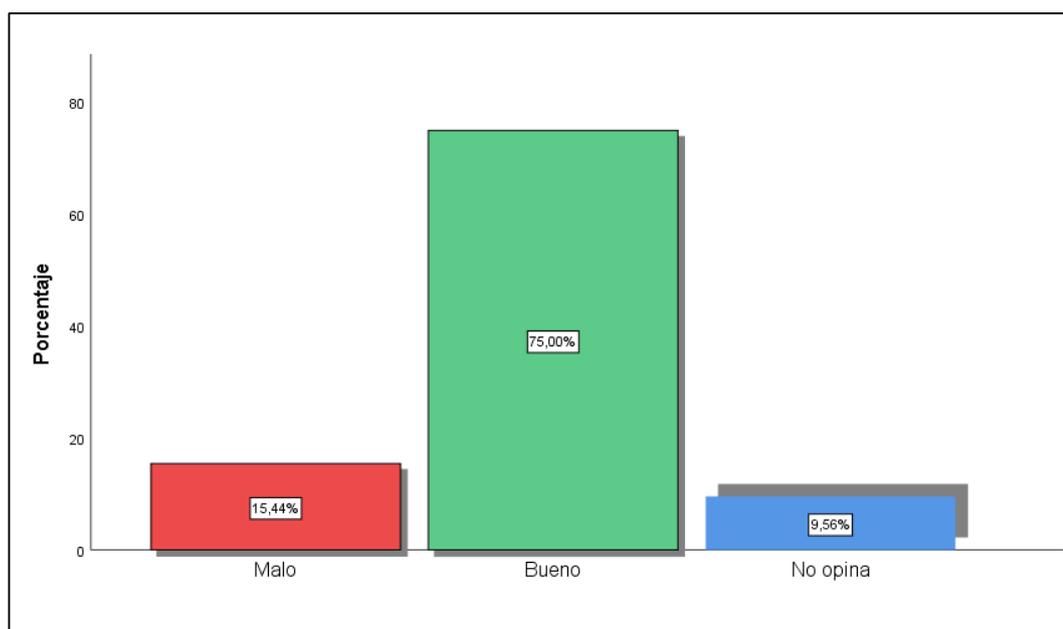
INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 80.15% de los entrevistados considera que la motivación en el Hospital es buena y el 10.29% percibe que es malo y el 9.56 no opina.

Tabla 28 Estructura

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	21	15,4
	Bueno	102	75,0
	No opina	13	9,6
	Total	136	100,0

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 28 Estructura

INTERPRETACIÓN

De conformidad con los resultados conseguidos se puede valorar que el 75% de los entrevistados considera que la estructura del Hospital es buena y el 15.44% considera que es malo y el 9.56% no opina.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS.

Se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman en el software SPSS, para ver su significancia si se acepta la hipótesis alterna o la planteada en el presente estudio de investigación.

Hipótesis General

Ho: No Existe una relación significativa entre las Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

H1: Si existe una relación significativa entre las Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

Tabla 29 Hipótesis general

Prueba de hipótesis Relaciones Interpersonales – Clima Laboral

			Correlaciones	
			RELACIONES INTERPRESONALES	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPRESONALES	Coeficiente de	1,000	0,906**
		correlación	.	0,000
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	CLIMA LABORAL	N	136	136
		Coeficiente de	0,906**	1,000
		correlación	0,906**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	136	136

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Puesto que el coeficiente Rho de Spearman es 0,906 y de acuerdo al parámetro de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de importancia es menos que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables.

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Liderazgo.

HE1. Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

HE0. No Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

Tabla 30 Hipótesis específica 1

Prueba de hipótesis Relaciones Interpersonales – Liderazgo

			RELACIONES	
			INTERPRESONALES	LIDERAZGO
Rho de Spearman	RELACIONES	Coeficiente de	1,000	0,824**
	INTERPRESONALE	correlación		
	S	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	136	136
	LIDERAZGO	Coeficiente de	0,824**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	136	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Puesto que el coeficiente Rho de Spearman es 0,824 y de acuerdo al parámetro de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de importancia es menos que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables. Se concluye que existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

Motivación.

HE1. Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con la Motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

HE0. No Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con la Motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

Tabla 31 Hipótesis específica 2

Prueba de hipótesis Relaciones Interpersonales – Motivación
Correlaciones

		RELACIONES		
		INTERPRESONALES	MOTIVACIÓN	
Rho de Spearman	RELACIONES	Coeficiente de correlación	1,000	0,982**
	INTERPRESONALES	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	136	136
	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	0,982**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	136	136

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Puesto que el coeficiente Rho de Spearman es 0,982 y de acuerdo al parámetro de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de importancia es menos que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables. Se concluye que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil” Pando de Villa Rica – 2021.

Estructura.

HE1. Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con la Estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

HE0. No Existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con la Estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

Tabla 32 Hipótesis específica 3

Prueba de hipótesis Relaciones Interpersonales – Estructura.

		Correlaciones			
		RELACIONES			
		INTERPRESONALES	ESTRUCTURA		
Rho de Spearman	RELACIONES	Coeficiente de	1,000	0,906**	
	INTERPRESONALES	correlación			
		Sig. (bilateral)			0,000
		N	136	136	
	ESTRUCTURA	Coeficiente de	0,906**	1,000	
		correlación			
Sig. (bilateral)		0,000			
		N	136	136	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Puesto que el coeficiente Rho de Spearman es 0,906 y de acuerdo al parámetro de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de importancia es menos que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables. Se concluye que existe una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al concluir el procesamiento de datos, se pueden indicar que las Relaciones Interpersonales se encuentra en un nivel superior, en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021 se encuentra influenciado por la estrecha relación con el Clima Laboral de los diversos servicios, áreas y secciones que se encuentran al servicio de la salud de la población.

A partir de los resultados obtenidos aceptamos la hipótesis general donde las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima laboral. Estos resultados obtenidos se **asemejan**, Según Sorleydi Indira Moreno Perea, Elkin Olaguer Pérez Sánchez (2018) *“Relaciones interpersonales y clima laboral en la universidad tecnológica de Chocó Diedo Luis Córdova”*, Colombia (2018). Dentro del análisis cualitativo de los centros de estudios superiores se mantiene un ambiente con resultados positivos, por consiguiente, que las relaciones interpersonales son adecuadas, por la relación constante de amistad siendo un lazo muy valioso para el clima laboral, asimismo la fluida comunicación por los que mantiene una buena relación con los jefes y compañeros de trabajo.

- Asimismo, se buscó el nivel de relación que existe significativamente entre las Relaciones interpersonales con el **liderazgo**, como dimensión de la variable del Clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021. Con resultados de coeficiente Rho de Spearman es de 0.824 de acuerdo a la escala estimación, de la correlación de Spearman existe una correlación positiva directa muy alta, además del nivel de importancia es menos de 0.05 esto indica la existencia de relación entre las variables, concluyéndose que existe una relación significativa entre las Relaciones Interpersonales y el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021, estos resultados se **asemeja** con Según Guiner Ciro, Ochoa Pirca (2017) *“Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y promoción del empleo Junín – Huancayo 2017”*

Se determinó la relación entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, que a medida que exista buen Estilo de Liderazgo subirá el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en la organización.

Para realizar una adecuada discusión de los resultados es necesario recalcar que existe un alto nivel de fiabilidad de los instrumentos de recopilación, de información con relación a las Relaciones Interpersonales y Clima Laboral, cuyo cuestionario fue abordado por los personales de todos los grupos ocupacionales de salud de la institución.

- Seguidamente se investigó la relación significativa entre las Relaciones Interpersonales con la **motivación**, dimensión de la variable del Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021. Cuyo análisis interpretativo del coeficiente Rho de Spearman es de 0.982 de acuerdo al parámetro de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva directa muy alta, cuyo nivel de importancia es menos de 0.05 indicando la existencia de la relación de las variables, concluyendo la existencia de una significativa relación de las relaciones Interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica. Esto se **asemeja** a las investigaciones de Sorleydi Indira Moreno Perea, Elkin Olaguer Pérez Sánchez (2018) “*Relaciones interpersonales y clima laboral en la universidad tecnológica de Chocó Diedo Luis Córdoba*”, Colombia (2018). La motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier trabajador (Zamora, Moreno & Vargas, 2012), estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin un sobre esfuerzo adicional; aunque para los funcionarios las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un incentivo y a veces una liberación, ya que muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales, y se automotivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social.

- Asimismo, se investigó la existencia de la relación significativa entre las relaciones Interpersonales con la **Estructura** como dimensión de la variable del Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica. Cuya interpretación de coeficiente de Rho de Spearman es de 0.906 de acuerdo a la escala de estimación de la correlación de Spearman, nos permite conocer la correlación positiva directa muy alta, además el nivel de importancia es menos de 0.05 esto indica que existe una relación entre las variables, concluyendo que existe una relación significativa entre las Relaciones Interpersonales con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021 se **asemeja** con las investigaciones de Guiner Ciro, Ochoa Pirca (2017) “*Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y promoción del empleo Junín – Huancayo 2017*” Tesis Universidad Peruana Los Andes – Huancayo Perú. Concluye: Se determinó la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a mayor Compromiso de los trabajadores dentro del trabajo incrementara su Desempeño Laboral en la organización.

En consecuencia, la deliberación de la hipótesis general, busca ubicar el nivel de relación de las variables de relaciones Interpersonales con el clima Laboral, conociendo la existencia de un alto nivel de correlación de ambas variables, para lograr un Clima Laboral óptimo con las características de una ambiente favorable para el desarrollo de las actividades de los trabajadores, es lograr que las Relaciones Interpersonales se intensifica en la mejoría de los buenos hábitos de comportamiento, comunicación, trabajo en equipo, empatía y nivel de organización.

Concluyendo que “Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser más humanos” (Jourard, 1980), que todo ser humano siempre va necesitar del otro ser humano, para que dicha convivencia nos humaniza teniendo contacto y una comunicación fluida, para que la relación sea establecida en una sociedad común.

CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima laboral del hospital Román Egoavil Pando de Villa Rica - 2021, ya que del resultado obtenido se tuvo como valor crítico de significancia de 0,824 bajo el estadístico de Rho de Spearman lo que significa que existe una relación alta entre las variables. Por otro lado, se observó de acuerdo en las tablas N°1 ¿Cómo es la relación interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?, que el 9.56 % de trabajadores encuestados no se encuentran conformes, lo cual significa que las relaciones interpersonales se deben mejorar.

Las relaciones interpersonales se relacionan con el clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021. Existe una correlación positiva directa muy alta de 0,906.

2. Se concluye afirmando la existencia de la relación significativa, entre Las Relaciones Interpersonales con el liderazgo, como dimensión de la variable del Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021. Reafirmandose la existencia de correlación positiva alta del coeficiente Rho de Spearman 0,824 cuyo nivel de importancia es menos de 0.05. Según se observó en la tabla N°12 a la pregunta ¿Usted percibe liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica? donde se evidenció que el 11.7% de los encuestados no percibió el liderazgo, es decir buscó la presencia de una persona con las cualidades de líder, que encamina el funcionamiento del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica, incluyéndose los servicios y áreas van de la mano con las relaciones interpersonales para obtener un buen clima laboral
3. Se concluye sosteniendo la existencia de la relación significativa entre las relaciones interpersonales, con la motivación dado que es la dimensión del Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil” Pando de Villa Rica – 2021. Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,982, confirmándose que

existe una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables. De acuerdo a lo que se observó en la tabla N°17 a la pregunta ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo? En donde se demostró que el 13.2% de los encuestados no percibe motivación de satisfacción. Del mismo modo se logró relacionar que los aspectos motivacionales, como económicos, equidad, reconocimientos, flexibilidad las que intervienen, en sus diferentes aspectos de motivación conjuntamente con las relaciones interpersonales, se encontró a un grupo de personales con poca motivación, afirmando que de esta relación se obtiene el aspecto motivacional de los trabajadores, las que se debe dar inicio a que los trabajadores se sientan bien, con factores sencillos como empatía, alentar sus esfuerzos de superación, premiar a los destacados, etc. Para de esta manera lograr un buen clima laboral.

4. Se concluye confirmando de la existencia de una relación significativa entre Las Relaciones Interpersonales, con la estructura como dimensión de la variable Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica – 2021. Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,906, puesto que se reafirma la existencia de una correlación positiva directa muy alta. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05, esto indica que si existe relación entre las variables. De acuerdo a lo que se observó en la tabla N°20 de la pregunta ¿está de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica? Se evidenció que el 14.7% de los encuestados no se encuentra de acuerdo con la estructura organizacional, requiriendo que la estructura organizacional, la cual debe estar conformado con cuadros de trabajadores idóneos, con capacidad de acuerdo a los méritos que tiene del mismo modo se pudo concretar que debería ser con la participación de los trabajadores para la elaboración, de la estructura del cuadro organizacional buscando la participación de los trabajadores en general, determinándose de esta manera la conexión con las relaciones interpersonales para lograr un excelente clima laboral.

RECOMENDACIONES

1. Al Director del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica y el responsable del área de Recursos Humanos, se recomienda tomar importancia en mejorar las Relaciones Interpersonales, buscando la integración de todo el personal en sus diferentes áreas y servicios, ya que para lograr un ambiente propicio para que el trabajador desarrolle sus actividades. Buscar e identificar los puntos más complicados referente las Relaciones Interpersonales, al finalizar este trabajo de investigación, se puede enumerar tipos de caracteres humanos, que sin costo económico se puede cambiar como son las actitudes personales, en mejorar el tipo de comunicación, de acuerdo al caso que pueden ser directas, oportunas, con bastante claridad, en la búsqueda de que el personal logre intervenir opinando o dando sus puntos de vista, en la mejora de las actividades que el trabajador realiza. A partir de la comunicación se realiza el empoderamiento del compromiso, ya que en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica, el personal tiene un compromiso en el bienestar de la salud humana de la población en general, tomando esta partida de formación académica el compromiso con la salud humana es primordial, de por si el personal debe tomar una actitud, de compromiso con la labor en cada uno de los servicios de salud, para mejorar esta carencia de compromiso es recomendable recurrir a profesionales, que ayudan a superar y fortalecer el estado de compromiso con la labor y la institución.
2. Se recomienda al Director Ejecutivo, de que la falta de liderazgo en los diversos servicios, áreas u oficinas, no se percibe la vocación de líder dentro de un grupo laboral, así mismo no se percibe la autoridad como líder del establecimiento de salud, se establece la recomendación de buscar o capacitar a los responsables de las jefaturas, teniendo en cuenta características definidas como carisma, empatía buscando alcanzar el líder democrático, donde el trabajador sea escuchado, permitir su participación de los integrantes de los servicios. De esta manera se complementará en la búsqueda y concretarse la ansiada de un buen Clima

Laboral, partiendo de una excelente Relación interpersonal, en el Hospital “Román Egoavil Pando de Villa Rica.

3. Se recomienda a la dirección ejecutiva y responsable de recursos humanos, implementar talleres motivacionales para lograr un Clima Laboral óptimo el personal debe ser motivado, de acuerdo a la labor que realiza, la cual debe ser no solo pecuniario buscando otros tipos de motivación como pueden ser facilitar horas o días libres, asimismo haciendo entrega de cartas de felicitación, resoluciones por el cumplimiento de una actividad, de esta manera el trabajador va tener una característica de estar considerado anímicamente motivado, así de esta manera las relaciones interpersonales fomentaría a su nivel de excelente.
4. Se recomienda a los directivos que cuando se elabora la estructura orgánica, para desarrollar y cumplir funciones debe encontrarse acorde a los lineamientos que debe desarrollarse, es decir el jefe de servicio debe contemplar su nivel de acuerdo al grupo ocupacional, de esta manera hacer que los trabajadores participen en los niveles de organización activa. Así mismo se participa a buscar la estructura física, buscando un espacio adecuado para cada labor que realiza el trabajador, con ambientes agradables para el trabajador y usuario, las cuales deben estar ubicados estratégicamente cuidando mínimos detalles, como iluminación, ambientes ventilados, con muebles cómodos, de esta manera el estado emocional del trabajador se encontrará saludable motivando que la productividad aumente, con usuarios satisfechos. Es importante también tener un ambiente deportivo para el uso de los trabajadores, como un lugar de concentración previniendo de esta manera el estrés laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, G. (1962) *El constructo clima organizacional conceptos teóricos e investigaciones y resultados reiterantes de la revista interamericana de psicología ocupacional* Vol. 11 Colombia.
- Ana María Godoy Queupumil (2014) *En su tesis “me pongo en tus zapatos” para mejorar las relaciones interpersonales en los alumnos del 3er grado*. Chile.
- Arango Zavala (2011) *Considera que en un aula con niños el mediador para las relaciones interpersonales es el maestro*. Carabobo Venezuela.
- Brunet, L (1987) *Cita su teoría el clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México D.F. México Trillas.
- Brunet, L. (1992) *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet. L. (1999). *El clima laboral*. México. D.F. México: Trillas.
- Carlos Guillen Gostoso y Rocio Guill Bozal (2000) *Trabajo para relaciones laborales* España.
- Carl Rogers (1985) *considera el enfoque en las personas como una de los valores asignados a las percepciones de la personalidad de la humanidad*. California, Estados Unidos.
- CRM Customer Relationship Management empresa encargada de recopilar datos de operadores comerciales define herramientas el clima organizacional cambia la relación para la satisfacción de los clientes.
- Cornell (1955) *Donde define el clima organizacional como una mezcla en la cual se toma importancia a las relaciones personales*. Univ. Ithaca, Nueva York, Estados Unidos.
- Gellerman (1960) *Al referirse como “el carácter de una compañía” el clima organizacional constituye la personalidad de una empresa*. Dallas. Estados Unidos.
- Jourard. (1980) *Menciona lo siguiente “Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser más humanos” Menciona este párrafo en (la página 211), Toronto, Canadá.*

Laura Trinidad Olivero (2010) *Relaciones Interpersonales definición y conceptos de relaciones interpersonales*. Puerto Rico.

Mónica Porporatto (2015) *Importancia de un buen clima laboral*. Santa Fe Argentina.

Question pro plataforma virtual (2021) *Trata de temas de gran importancia poniendo conceptos teóricos con el tema Clima Laboral*.

Rensis Linkert (1968) *Teoría del clima organizacional*. Cheyenne, Estados Unidos.

Stewart y D'Angelo (1987) *considera que la comunicación es uno de los nexos para que exista un sentimiento en una relación interpersonal*.

Úrsula Elgegren (2015) *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Univ. Cayetano Heredia. Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL “ROMAN EGOAVIL PANDO” DE VILLA RICA-2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con el clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera las Relaciones, Interpersonales se relaciona con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021? • ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con la motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021? • ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona, con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1: Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>OE2: Determinar la relación que existe, entre Relaciones Interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>OE3: Determinar la relación que existe, entre las Relaciones Interpersonales con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa, entre Relaciones Interpersonales con el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe una Relación significativa, entre las Relaciones Interpersonales con el liderazgo en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>Existe una relación significativa, entre las Relaciones Interpersonales con la motivación en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p> <p>Existe una relación significativa, entre las Relaciones Interpersonales con la estructura en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica -2021</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación ✓ Compromiso ✓ Organización <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Clima laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ✓ Motivación ✓ Estructura 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación Aplicada</p> <p>ENFOQUE: Carácter cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo Correlacional</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No Experimental</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Población:</p> <p>136 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>136 trabajadores</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Con preguntas dicotómicas con elección única.</p>



ANEXO N° 02

CUESTIONARIO

Encuesta a los trabajadores del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021 para evaluar la las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral.

Estamos realizando un estudio con el objetivo de analizar el nivel actual de las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica - 2021. La información que nos proporcione es muy importante y será utilizada de forma estrictamente confidencial, la cual se analizara con fines estadísticos, por lo que agradecemos responder con sinceridad.

CUESTIONARIO

TEMA: Relaciones interpersonales y clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica.

1.- Como es La Relación Interpersonal dentro de su servicio, área u oficina?

- a) Malo ()
- b) Bueno ()
- c) No opina ()

2.- Como es la comunicación en su entorno laboral?

- a) Bueno ()
- b) Malo ()
- c) No opina ()

3.- ¿Cómo es la comunicación, formal o informal con sus compañeros de servicio?

- a) formal ()
- b) Informal ()
- c) No opina ()

4.- La comunicación es oportuna?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

5.- Cual es la capacidad de comunicar sentimientos y emociones con sus compañeros?

a) Bueno ()

b) Malo ()

c) No opina) ()

6.- Cual es la capacidad de empatía en su servicio, área u oficina?

a) Bien ()

b) Mal ()

c) No opina ()

7.- Cree usted que puede cambiar de comportamiento para mejorar las relaciones interpersonales?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

8.- Cual es el comportamiento que tiene en su trabajo?

a) Positivo ()

b) Negativo ()

c) No opina ()

9.- Tiene fidelidad a sus compañeros de trabajo?

a) Si ()

b) No ()

c) No Opina ()

10.- Existe voluntad de cambio de actitud?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

11.- Usted forma equipo de trabajo para cumplir metas?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

12.- Usted percibe liderazgo en el Hospital "Román Egoavil Pando" de Villa Rica?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

13.- Que nivel de confianza tiene usted con su jefe?

a) Bajo ()

b) Alto ()

c) No Opina ()

14.- Tiene credibilidad y carisma el responsable de su servicio?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

15.- Cual es el nivel de eficacia del jefe?

a) Bueno ()

b) Malo ()

c) No opina ()

16.- Usted considera que su sueldo remunerativo es acorde a su labor que realiza?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

17.- Cual es su nivel de satisfacción en el trabajo?

a) Alto ()

b) Bajo ()

c) No opina ()

18.- Existe comprensión y flexibilidad en su servicio?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

19.- ¿Existe equidad laboral, trato y económico en el Hospital “REP” de Villa Rica?

a) Si existe ()

b) No existe ()

c) No opina ()

20.- Esta de acuerdo con la organización del Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

21.- Que opina usted del clima laboral en el Hospital “Román Egoavil Pando” de Villa Rica?

a) Bueno ()

b) Malo ()

c) No opina ()

22.- Se encuentra satisfecho en los ambientes físicos de su trabajo?

a) Si ()

b) No ()

c) No opina ()

Gracias por la información brindada.