



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relaciones interpersonales y clima laboral del personal de un centro
materno infantil en paramonga, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Murga De Changa, Cristina Octavia (orcid.org/0000-0001-6198-8452)

ASESORES:

Mg. Jaimes Velasquez, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-8794-0972)

Mg. Berastain Merino, Hector Hellmuth (orcid.org/0000-0002-3228-2984)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistencial y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad para continuar en este proceso de obtener unos de mis sueños más deseados en mí vida.

A mis adorados nietos Diego, Miguel y Gabriel por ser motivos de mi superación, también a mis valiosos hijos y demás familiares que esperan en mi un ejemplo a seguir con todo mi amor y cariño se lo dedico a ellos.

Agradecimiento

A Dios por darme paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas trazadas.

Un agradecimiento especial a mi amada hija por su valioso apoyo animarme a convertirme en maestra y discípula suya llenando me de satisfacción.

Agradecer a las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	2
II.MARCO TEÓRICO	7
III.METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	28
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV.RESULTADOS	31
V.DISCUSIÓN	42
VI.CONCLUSIONES	46
VII.RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	60

Índice de tablas

Tabla N°1. Distribución de la Variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023	31
Tabla N°2. Distribución de las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.....	32
Tabla N°3. Distribución de la Variable Clima Laboral del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023	33
Tabla N°4. Distribución de las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.....	34
Tabla N°5. Pruebas de Normalidad.....	35
Tabla N°6. Prueba Rho de Spearman entre Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.....	37
Tabla N°7. Prueba Rho de Spearman entre manejo de comunicación y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.....	38
Tabla N°8. Prueba Rho de Spearman entre ambiente de colaboración y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.....	39
Tabla N°9. Prueba Rho de Spearman entre actitudes socio efectivas y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.....	40
Tabla N°10. Prueba Rho de Spearman entre resolución de conflicto y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.....	41

Índice de figuras

Figura N°1. Distribución de la Variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.....	31
Figura N°2. Distribución de las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.....	32
Figura N°3. Distribución de la Variable Clima Laboral del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023	33
Figura N°4. Distribución de las dimensiones de la variable Relaciones Interpersonales del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.....	34

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; la metodología empleada fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional. Se obtuvo un $Rho = 0,230$ y una significancia = 0.041 ($p < 0.05$) entre Relaciones Interpersonales y Clima Laboral, se midió el Manejo de comunicación y Clima Laboral evidencian un $Rho = 0,063$ y una significancia = 0.497 ($p > 0.05$); así mismo ambiente de colaboración y Clima Laboral de un Centro Materno infantil evidencian un $Rho = 0,208$ y una significancia = 0.023 ($p < 0.05$); por otro lado entre Manejo actitudes socioafectivas y Clima Laboral evidencian un $Rho = 0,127$ y una significancia = 0.167 ($p > 0.05$) y finalmente entre Resolución de conflictos y Clima Laboral evidencian un $Rho = 0,304$ y una significancia = 0.021 ($p < 0.05$). La conclusión del estudio fue que existe relación significativa y una correlación positiva baja entre Relaciones Interpersonales y Clima Laboral, lo cual indican que si el grado de Relaciones Interpersonales aumenta mejora el clima laboral.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, Clima laboral, Resolución conflictos.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between Interpersonal Relations and Work Climate in a Maternal and Child Center in Paramonga, 2023; the methodology used was descriptive, quantitative approach and non-experimental correlational design. An $Rho= 0.230$ and a significance = 0.041 ($p<0.05$) was obtained between Interpersonal Relations and Work Climate, Communication Management and Work Climate showed an $Rho= 0.063$ and a significance = 0.497 ($p>0.05$); likewise, Collaboration Environment and Work Climate of a Maternal and Child Center showed an $Rho= 0.208$ and a significance = 0.023 ($p<0.05$); on the other hand, between Management of socio-affective attitudes and Work Climate there is an $Rho= 0.127$ and a significance = 0.167 ($p>0.05$) and finally between Conflict Resolution and Work Climate there is an $Rho= 0.304$ and a significance = 0.021 ($p<0.05$). The conclusion of the study was that there is a significant relationship and a low positive correlation between Interpersonal Relations and Work Climate, which indicates that if the degree of Interpersonal Relations increases, the work environment improves.

Keywords: Interpersonal relationships, work climate, conflict resolution

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, en las instituciones organizativas la exigencia sobre altos niveles de competitividad y por ende el rendimiento de los recursos humanos para desarrollar la utilidad en la organización es cada vez mayor, a pesar de que las condiciones laborales no son óptimas. Según el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) (citado por Hernández, 2016), casi 760,000 jornaleros abandonaron su trabajo en México en el año 2016 debido a la baja remuneración y el estrés laboral; mientras que, en el año 2015, según informaciones del INEGI, la tasa de deserción laboral aumentó en un 10%; por otro lado, un total de 121 385 trabajadores sintieron que el ambiente laboral se había deteriorado.

En los últimos años, el ambiente o clima laboral (CL) está cobrando poco a poco más importancia; puesto que forma parte importante de la estructura, pues de él depende el desempeño de los empleados; por esta razón, el ambiente de trabajo puede afectar directamente a la productividad laboral (Chirinos et al., 2018). Asimismo, Santos (2021) agrega que el CL está relacionado al cumplimiento de las funciones, actividades, el buen rendimiento y la capacidad de los empleados, que van a impactar en el logro de los objetivos y los efectos deseados por una empresa.

Por lo expuesto, el CL debe ser evaluada periódicamente a nivel de las organizaciones y buscar poner en práctica su conservación, con la finalidad de otorgar una sostenibilidad al interior de la organización para que sus trabajadores eleven su compromiso, dedicación y lealtad hacia la misma (Daza et al., 2021).

Además, Daza et al. (2021) señalan que, el CL a nivel organizacional se basa en la evocación que disponen los empleados sobre el ambiente de trabajo que se ocasiona al interno de la entidad y que puede verse afectada por las condiciones laborales, otros factores organizacionales y personales. En este marco, para Olivera et al. (2021); el clima organizacional (CO) se fundamenta en el estado emocional que presentan los trabajadores, y sobre cómo cada trabajador actúa durante su exposición a diversas situaciones propias de la organización, y

sobre como aspectos como la comunicación, el liderazgo, toma de decisiones, motivación, las relaciones interpersonales, entre otros; interactúan entre sí como parte de la estructura organizacional.

A pesar de la importancia del CL en las organizaciones, Flores & Pérez (2019) mencionan que, el Ministerio de Trabajo del Perú en el año 2015; en un intento por cambiar la forma en que las organizaciones piensan sobre el CL encontraron que, en diferentes regiones, encontró que el 15% de las instituciones, no consideran que las relaciones interpersonales (RI) y el CL son una prioridad.

A nivel de las instituciones de salud, el CL y las RI también son importantes; tal como lo señalan Hernández et al. (2021) quienes afirman que en los hospitales laboran diferentes tipos de trabajadores: personal administrativo, profesionales de la salud, personal técnico, etc., los cuales brindan atención diaria a una cantidad considerable de pacientes por día, por esta razón el éxito de la gestión dependerá del estilo de dirección y de su CL y este efecto ya sea positivo o negativo sobre los trabajadores también trascenderá en los resultados, entre ellos en la salud o la recuperación del paciente.

Por esta razón, las instituciones de salud están interesadas en la integración del personal, en mejorar el CL y las RI entre el equipo multidisciplinario (Pilligua 2017), donde el objetivo central es la satisfacción del usuario como resultado del trabajo en equipo y la motivación del personal; de tal forma que el CL y las RI son elementos importantes para el fortalecimiento y la competitividad (Rúa, 2021). Además, Segura & Vásquez (2019), agregan que, los trabajadores al igual que todo ser humano se interrelacionan con su entorno social, primero en el núcleo familiar y luego en el lugar de trabajo y ambos ambientes favorecen su bienestar psico emocional.

Por ello, diferentes estudios han evidenciado los problemas relacionados con las RI que se presentan al interior de los nosocomios (Cordeiro, 2017; Salazar, 2023; Mendoza, 2022; Moreno et al., 2018, etc.) encontrando la existencia de un CL desfavorable e inadecuadas RI en los equipos de salud.

En este contexto, existen diversos factores que puede influir de forma negativa en el CL y las RI; los cuales son: escasa comunicación o comunicación inefectiva, donde el mensaje o la información no es bien recibido llegando a malinterpretarse suscitándose rumores y conflictos; otro factor es el trato autoritario jefe – empleado, donde la comunicación es vertical y a ello se suma un trato poco equitativo hacia el personal generando desconfianza, desmotivación, peleas entre trabajadores y conflictos; otro factor importante es la gestión o manejo de conflictos; ya que dependiendo de cómo se resuelve los problemas procurando que los desacuerdos y las discusiones lleguen a un buen término constructivo, se podrá mejorar las relaciones interpersonales; entre otros factores están el estrés laboral y las condiciones laborales, puesto que estas situaciones generan una predisposición del personal hacia un malestar y una reacción defensiva u ofensiva y que por lo general la impotencia de manifestárselo a sus jefes provoca el desquite con sus compañeros de trabajo generando conflictos (Bustamante et al., 2015).

Por otro lado, Zenteno y Durán (2016), explica las consecuencias relacionadas al CL puesto que dichos factores influyen directamente en el resultado organizacional, entre ellos están: la motivación general de los trabajadores y la motivación en el cargo; es decir de los jefes; la satisfacción general en los trabajadores y también en el cargo; el desempeño laboral y el compromiso de cada trabajador frente al trabajo que desempeña y los objetivos institucionales.

Por lo expuesto, se acentúa la importancia del estudio de las RI y CL, ya que en un Centro Materno infantil en el distrito de Paramonga, durante la jornada laboral, se ha presenciado situaciones de críticas negativas entre el personal administrativo y asistencial sobre los compañeros de trabajo, por ejemplo, cuando el personal asistencial solicita cambio de turno, ante la negativa por razones que no está en el tiempo indicado, el personal tiene una reacción ofuscada, lo que genera conflictos y que el personal asistencial labore desmotivado lo cual afecta la atención al paciente. Asimismo, se observa descoordinación y una comunicación insuficiente e inefectiva entre trabajadores, lo cual genera rumores y malos entendidos. Por otra parte, el personal asistencial y administrativo no

reconoce las metas y prioridades de la organización, debido a posibles discrepancias en su compensación y beneficios; asimismo, se observa que cada personal forma grupos buscando beneficios propios y no busca mejorar las actividades a nivel de equipo para un beneficio en común y lograr los objetivos como organización o institución.

Ante la problemática expuesta, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las RI y el CL en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?; mientras que, las preguntas específicas son: ¿Cuál es la relación que existe entre el CL y manejo de la comunicación en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre el CL y ambiente de colaboración en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre el CL y actitudes socio afectivas en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre el CL y resolución de conflictos en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?

La investigación permite estudiar la relación existente entre las RI y CL resaltando su importancia para el manejo del requerimiento humano en las entidades de salud; por tal razón, el estudio posee relevancia social; puesto que se pretende generar un impacto positivo en la población de estudio; proporcionando recomendaciones que permitirán fortalecer el CL y las RI.

También tiene un valor práctico, ya que los resultados del estudio permitirán a la gestión plantear y ejecutar estrategias para promover una sana convivencia entre los empleados, mantener un ambiente laboral positivo y lograr resultados óptimos.

Asimismo, tiene un valor teórico, porque revela información sobre el fenómeno de estudio permitiendo incrementar el conocimiento científico sobre el CL y las RI en el lugar de estudio, lo cual permitirá generar nuevo entendimiento a partir de esta valiosa información y afianzar las teorías de las dos variables de investigación, estos resultados también facilitan y proporcionan un marco de referencia para que otros centros de salud puedan investigar el problema.

Por último, el estudio posee un aporte metodológico porque servirá de marco para el estudio de las variables en otras organizaciones, ya que el estudio aporta con instrumentos inéditos que serán aprovechados por otros investigadores.

Acorde al planteamiento del problema se plantea el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las RI y el CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Además, se estableció los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre CL y manejo de la comunicación en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; reconocer la relación entre CL y ambiente de colaboración en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.; identificar la relación entre CL y actitudes socio efectivas en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; reconocer la relación entre CL y resolución de conflictos en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Para el análisis correlacional, se establecieron las siguientes hipótesis: Hipótesis general: Existe relación significativa entre las RI y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Mientras que, las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre el CL y manejo de la comunicación en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; Existe relación significativa entre el CL y ambiente de colaboración en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; Existe relación significativa entre el CL y actitudes socio efectivas en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; Existe relación significativa entre el CL y resolución de conflicto en un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio se basa en cimientos teóricos y metodológicos, lo cual se referencia a los siguientes extractos de antecedentes de artículos científicos y estudios internacionales, nacionales y locales.

A nivel internacional, se puede apreciar que Moreno & Pérez (2018), realizaron una investigación en España sobre las RI en el clima organizacional (CO), un estudio con metodología mixta; muestra de 62 trabajadores; los resultados inferenciales demostraron que las RI se relacionan significativamente con el CL ($p=0,090<0,1$); así como la dimensión cultura organizacional ($p=0,035$) y la comunicación ($p=0,020$) también presentaron asociación con el CL. El estudio concluye que existe las RI son adecuadas y el CL en la institución es favorable; además, mantener buenas relaciones entre las personas ayuda a aumentar la productividad en el trabajo.

En Colombia, Mendoza et al. (2022) en su estudio su objetivo fue correlacionar el CO frente al desempeño laboral; un estudio descriptivo tipo correlacional; muestra 75 personas que laboran en una empresa; entre los resultados, un 80% de trabajadores señalaron que las RI la comunicación y el manejo de conflicto en general son adecuados en la empresa y ello impacta positivamente en el desempeño de los trabajadores; el análisis correlacional demuestra asociación positiva ($p= 0.0001$). En conclusión, existe asociación entre ambas variables CL y desempeño laboral.

Del Ángel et al. (2020), en México realizó una investigación para identificar la relación CO y satisfacción laboral en el profesional de salud, un estudio correlacional, muestra 182 trabajadores; en la que obtuvo como resultados: sobre el clima organizacional en su mayoría los trabajadores reportaron que está por mejorar (56%); por otro lado, la satisfacción laboral resultó en su mayoría ser muy satisfactorio (46.2%); análisis correlacional, se demostró una relación significativa moderada entre las variables de estudio ($r= 0.205$; $p= 0.05$). En termino se demuestra que existe relación entre CO y satisfacción laboral.

Govea & Zúñiga (2023), en un estudio realizado en Ecuador sobre clima y satisfacción laboral; tuvieron como objetivo la medición de ambas variables, estudio descriptivo tipo correlacional, muestra 40 trabajadores de una empresa en Guayaquil; entre los resultados, la mayoría de trabajadores manifestaron su conformidad frente al clima laboral por otro lado, un grupo mayoritario también señalaron estar satisfechas con la satisfacción laboral, para el análisis correlacional usaron Chi-cuadrado y encontraron relación entre las variables de estudio. En conclusión, evidenciaron que existe asociación entre clima y satisfacción laboral.

Loayza et al. (2017) en Colombia realiza un estudio sobre CO en por profesionales asistenciales y administrativos en un hospital público, estudio cuantitativo de tipo correlacional, población 114 funcionarios, entre los resultados menciona promedio global de 69,81, calificado 3,89 catalogándose como un nivel medio para el CO. Se convence que tener las RI con la coordinación externa le asigna al liderazgo participativo en la percepción del CO.

Finalmente, Eslava et al. (2023) en Brasil en su estudio respecto al CO en una agencia de automóviles, se planteó una investigación de tipo cuantitativa, en una muestra de 51 trabajadores; como resultados encontraron que el trabajo es organizado (31,37%), funciones y responsabilidades (39,22%). Por ello hay un alto porcentaje de desacuerdo (31,37%) en el indicador recibe información del desempeño en el puesto de trabajo que ocupó. El estudio concluye que el CO ayuda a conocer las percepciones del empleado.

En el contexto nacional, Salazar (2023) de Chiclayo realizó una investigación sobre las RI y la motivación laboral de los empleados, un estudio descriptivo correlacional, muestra de 100 profesionales de enfermería; entre los resultados más relevantes encontraron que una relación significativa existente entre las dimensiones de la motivación laboral y las relaciones interpersonales; la motivación fue alta en tres categorías, que incluyen logro (73,7%); en relaciones humanas hubo un buen desempeño bien en tres áreas, entre ellas la comunicación, representada por un 76%. Por ello, el autor recomienda desarrollar métodos motivacionales para lograr buenas relaciones entre las personas.

De igual forma, Cortés (2021) en su estudio sobre CL y comunicación, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, utilizó un método cuantitativo, descriptivo, la muestra la conformaron 37 personas que laboran en un centro de salud de Abancay; como resultado demostró que las dimensiones coordinación ($r=-0.642$), contribución ($r=-0.565$) e información ($r=-0.418$) están inversa y moderadamente relacionados; mientras que en la confianza ($r=-0.371$) se encontró que también está inversamente relacionado pero su intensidad es baja. En conclusión, existe una relación moderada entre la clima y comunicación organizacional.

Suárez (2021) en su investigación determino la relación entre el CL y el desempeño del personal médico del área de Lima, el tipo de estudio fue cuantitativo, correlacional. Los resultados mostraron que el CL se encuentra por mejorar (53.3%); por otro lado, el desempeño resultó ser alto (51.1%), existe una elevada correlación entre ambas variables estudiadas ($p=0.000$ y $Rho=0.817$). Se concluye que existe una relación muy importante entre el clima del sistema y el desempeño del personal de salud.

Por otro lado, Guillen (2022) realizó un estudio en Abancay, el estudio fue de nivel descriptivo, cuantitativo y correlacional; tuvo como resultado que la mayoría de enfermeras (50,5%) de hospitales de nivel II-2 demostraron tener un buen ambiente de trabajo, y el 4,5% reportaron buen desempeño laboral; por lo tanto, demuestra que el buen estado de la organización es la buena producción de trabajo. La conclusión de que existe una relación significativa entre las dos variables ($p = 0,01$). De igual forma, Pinedo (2021), en su estudio sobre el lugar de trabajo y el desempeño de los trabajadores médicos en Conchucos Sur Huari, trata de identificar la relación entre ellos; el principal resultado fue que existe una relación fuerte y positiva entre el lugar de trabajo y el trabajo del personal médico ($p = 0,000 < 0,05$); además, concluyó que el nivel de calidad del trabajo y capacidad de trabajo del personal médico fue constante (37,5%).

En otro estudio realizado por Urbano (2021) en Ancash, tuvo como objetivo encontrar la relación entre el lugar de trabajo y la calidad de atención en

un área específica, utilizó un método cuantitativo; entre los resultados obtenidos, se determinó que existe la correlación es positiva y alta entre el lugar de trabajo y la calidad de atención ($r:0.698$); como conclusión, los resultados demuestran que la calidad de la comunicación y de las relaciones humanas aumentará la cantidad de cuidados y de trabajo.

Finalmente, Téllez (2018) en un estudio realizado en Tacna se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima gerencial y el desempeño de los trabajadores de la salud utilizando un estudio cuantitativo no experimental, y correlacional; entre los resultados, el autor demostró que no había relación entre ambas variables ($p = 0,677$); en conclusión, los trabajadores presentan un CO y productividad promedio, y no existe relación entre ellos.

A continuación, se proporciona un marco teórico para profundizar el conocimiento sobre las variables de estudio:

En relación con la primera variable RI, diversos autores han planteado diferentes conceptos. Así pues, Moreno (2018) define las RI como aquellas que se dan entre al menos dos personas y constituyen un aspecto importante de la vida social.

Por lo tanto, esto nos permite conocer a los demás y a nosotros mismos. Por otro lado, Minchan (2020) refiere que las RI son “interacciones cotidianas que permiten a las personas compartir, colaborar y construir objetivos comunes y específicos”, las cuales, abarcan las siguientes áreas: la capacidad de comunicarse de manera efectiva, habilidades para escuchar, habilidades para resolver conflictos y la capacidad de expresarse con autenticidad.

Además, Ramírez (2018) señala que RI se “manifiestan en personas con necesidades específicas y están influenciadas por una variedad de razones, incluyendo la personalidad, el estado mental y emocional, los deseos, las creencias y las funciones cognitivas de cada miembro y en la sociedad”.

Las RI son importantes ya que tienen como objetivo establecer lazos de unión o vínculo entre las personas y aumentar la satisfacción social lo que

contribuye a esforzarse por las actividades diarias para la sociedad. Por otro lado, de acuerdo con González (2022) señala que, a nivel de organizaciones o instituciones, tanto las organizaciones estatales y privadas deben contribuir para que los trabajadores mantengan adecuadas RI lo que tendrá un impacto positivo en la organización observándose la cooperación entre los miembros, la formación de equipos de trabajo, la motivación hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, etc.

Porque en efecto, los trabajadores necesitan contar con un ambiente saludable y productivo a nivel individual y colectivo, lo que redundará en una buena productividad dentro de la empresa (Cepeda, 2021). Por el contrario, Mondy (2010), señala que, cuando las RI se tornan conflictivas, las relaciones laborales caen en las entrañas de la corporación y la insatisfacción en el personal se incrementa; ocasionando una relación unilateral entre empleado y empleador, esta problemática puede desencadenar el surgimiento de agrupaciones como los sindicatos. En este sentido, Moreno y Godoy (2012), agrega que en las organizaciones el personal al no ser valorado por sus jefes, las RI entre ellos se tornan hostiles lo cual impacta negativamente en el trabajo en equipo y la productividad.

Para Grossetti, M., (2009), las RI solo pueden explicarse a partir del conocimiento mutuo “mirándose a los ojos”; sin embargo, al analizar las relaciones sociales, se puede observar que existe una complejidad para su comprensión óptima; Grossetti explica que el conocimiento por lo común se puede construir entre personas de ideas afines sin interacción directa, es decir dicha información se obtiene a través de intermediarios (boca a boca) o intermediarios comunes (medios de comunicación); por otro lado, se cree que el conocimiento de las relaciones sociales se basa en interacciones; sin embargo, el autor plantea que la relación social se puede explicar a través del compromiso; es decir, cualquiera que establece una relación social con una persona asume que hay cooperación, aunque sea mínima.

El enfoque teórico de las relaciones humanas tuvo apertura en Estados Unidos (1924-1927) planteado por Hugo Munsterberg (psicólogo) y Elton Mayo (sociólogo); en la cual hace hincapié en las relaciones humanas o interpersonales,

teniendo como enfoque la organización de tipo informal, la comunicación, la motivación, el liderazgo y la dinámica grupal (Iglesias et al., 2019). La teoría de las relaciones humanas planteada por Elton Mayo crea una obligación por corregir una inclinación a reducir el trabajo, liberándose así paulatinamente de estas imágenes rígidas y mecánicas de la teoría tradicional y amoldándose a métodos nuevos, las relaciones humanas están todas encaminadas hacia la democracia del poder de la dirección. Esta teoría examina a la estructura como un conjunto de personas que promueven la confianza, consideran el grupo y las relaciones humanas, otorgan poder, antepone a la persona y la relación que se crea entre ellas (Chiaverato, 2006).

Así mismo, Iglesias et al. (2019), señalan que las teorías que han surgido hasta la fecha se centran en la estructura organizacional y las RI; pero, si bien estos factores afectan CL, no fue hasta la teoría del entorno organizacional del psicólogo estadounidense Rensis Likert, quien fue capaz de resolver problemas a partir de las percepciones de trabajadores y directivos. Esta teoría se presentó en 1948 y ordena que el comportamiento de la persona que recibe ordens, se debe en parte a las acciones del gerente y a la situación organizacional percibida por el gerente, y en parte a la información, percepciones y deseos del gerente, de acuerdo con sus habilidades y valores.

La teoría del desarrollo organizacional surgió en 1996 en los Estados Unidos. Propuesta por Richard Bebbardt y Rensis Rickert y Kurt Lewin, un consultor psicológico alemán, la teoría surgió del trabajo de un grupo de académicos que enfatizaban el desarrollo planificado. Propuso una forma compleja de pensar sobre la correlación de los seres humanos, las organizaciones y ambiente” (Iglesias et al., 2019).

En el presente estudio, se aborda las RI desde varias dimensiones: el manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y resolución de conflictos, los cuales permitirán el estudio de la variable como constructo. A continuación, se estudia cada uno de ellos:

Respecto a la primera dimensión: Manejo de la Comunicación; Cho (2023), señala que es un desarrollo que permite intercambiar información entre los individuos con el propósito de conocer las actividades a desarrollar en la actividad diaria o semanal, esto generará que se cumpla con los objetivos de la institución.

Para Naranjo (2008), la comunicación implica una conducta verbal y otra no verbal no verbal, que en el contexto social, se traduce como “interacción o transacción”, e incorpora una simbología o claves donde las personas usan para otorgar o recibir un significado. Ramírez (2015) añade señalando que en la comunicación verbal los individuos utilizan el lenguaje de las palabras; entre tanto que en la comunicación no verbal revela necesidades y sentimientos a través de expresiones físicas.

Por otra parte, Naranjo (2008) agrega que existe otro tipo de comunicación: funcional o disfuncional, el individuo, se trasmite de una forma funcional cuando es apto de expresar ideas de manera firme, estando dispuesta a aclarar el tema cuando sea necesario, comportándose de forma respetuosa con la otra persona y considerando que es un ser único diferente de ella; ser capaz de debatir puntos de vista que pueden ser contrarios a los suyos viéndolo como una oportunidad de aprendizaje, y no sentirse amenazado o como una señal de posible conflicto; aceptando la responsabilidad sobre sus pensamientos y sentimientos, en vez de actuar negando o culpando a otras personas; por último implica emplear plan para la negociación abierta.

Por otro lado, la comunicación funcional ayuda a la persona valerse de manera idóneo y puntual las disposiciones que se le presente; mientras que, el individuo que se comunica de modo disfuncional no logra interpretar adecuadamente los mensajes o claves que llegan desde el entorno, por lo que, no es una persona abierta y le dificulta expresar lo que piensa o siente. Spreng (2020).

Para Espinoza (2003), la comunicación interpersonal es importante para las personas por ser la base de todas las formas de comunicación; porque se establece a través de las normas de convivencia; por lo que, la forma en que se

lleva a cabo representa una parte fundamental del desarrollo de diversos eventos o situaciones sociales, ya que afecta las relaciones humanas de manera concreta y cotidiana; asimismo, Espinoza señala que el proceso de comunicación interpersonal está presente en todas las actividades en las que intervienen las personas, y en el campo de la medicina es aún más relevante porque se establece una relación directa entre los profesionales en este campo y el usuario; por ello las RI son un aspecto fundamental de cualquier nivel de atención.

Por esta razón, para el estudio, la comunicación es la capacidad de compartir información entre las personas, en este caso entre el personal de salud, siendo vital este aspecto para evitar situaciones de conflictos o problemas por la omisión de información o que la información no sea manifestada de una manera funcional. Raeissi, (2022).

En la relación a la segunda dimensión: ambiente de colaboración, Johnson & Johnson, (1999) citado por Guerra et al. (2019) señala que la colaboración es sinónimo de cooperación y se refiere al trabajo en conjunto para alcanzar objetivos comunes; lo cual implica que el resultado obtenido en cada uno, va a resultar beneficioso no solo para ambos, sino también para todo el grupo.

Así mismo, Rollins (2021) afirma que las relaciones requeridas en ambientes de armonía, confianza cooperación y compromiso conducen a escenarios laborales saludables, para lograrlo, tanto los directores como los empleados deben tener clara las perspectivas y los desafíos.

Por ende el propósito del trabajo en un ambiente colaborativo es proporcionar ayuda, estímulo para el trabajo conjunto y la asistencia que cada miembro del equipo lo necesita, por ende el trabajo colaborativo se concibe como una serie de cimiento social donde cada persona se desarrolla, a causa de la interacción con los miembros del equipo, por esta razón, los resultados producidos en ambiente de colaboración goza de un mérito por cada miembro del equipo fomentándose las formas de relacionarse entre los miembros del equipo (García et al., 2015).

Además, García et al., (2015) señalan que el trabajo en ambiente colaborativo se genera al cumplir con determinadas condiciones: se produce una interdependencia positiva en cada miembro, la responsabilidad es individual, la formación de grupos variado de trabajo, equidad de oportunidades y por último una optima motivación. Respecto a la interdependencia de forma positiva se refiere al producto de la colaboración es decir, el esfuerzo final en equipo es mayor a la suma de esfuerzos individuales; por otro lado, la responsabilidad individual si bien es cierto puede verse limitada existe la ocasión que una porción de miembros trabajen y otros no; por ello que para evitar esta situación, el equipo debe evaluar de forma periódica sus actividades, el avance tanto grupal e individual, cada miembro del equipo de ser consciente de que el avance que pueda tener depende de cada uno y de todo para lograr el éxito de la actividad.

En por ello, en el desarrollo de capacidades de trabajo colaborativo, los miembros tienen instrucciones de "negociar, criticar, debatir, tomar decisiones juntos, respetar las opiniones de los demás, seguir las reglas del trabajo en grupo, adoptar una postura ética y ser socialmente responsables". (García et al., 2015). Asimismo, la formación de grupos heterogéneos es positiva porque desarrolla la pluralidad del conocimiento, los valores, diversas maneras de proceder y discurrir en las habilidades blandas, la experiencia laboral y la variedad de profesiones de cada miembro del equipo multidisciplinario, los cuales deben ser tomados en cuenta al momento de organizar los equipos de trabajo colaborativo. Respecto a la igualdad de oportunidades, todos deben tener acceso a los recursos necesarios para cumplir con eficacia de las labores.

Finalmente, García et al., (2015) agrega que en situaciones de colaboración se fomenta la perseverancia en cada miembro del equipo, independientemente de su habilidad, porque el éxito de un equipo precisa la implicancia de sus miembros. Por tanto, un entorno de apoyo estimula las expectativas de éxito futuro y la búsqueda de la competitividad, lo que se refleja en altos índices de realización profesional.

La tercera dimensión es actitudes socio afectivas, Hanco et. al (2021) (citado por López & Gonzales, 2013) mencionan que es la habilidad interna

asimilada que mantiene las respuestas a favor o en contra de la persona dentro de una institución; también indica que, hay diversas situaciones difíciles o problemas a causa de malas actitudes y estará presente si no se evidencia el conflicto; por otra parte, se define esta dimensión como la capacidad de resolver las dificultades sin que este conlleve a afectar las RI, mediante la comunicación; esto genera buenas relaciones, sobre las decisiones responsables y acomodándose en cualquier escenario, esto significa tener la habilidad del manejar situaciones complejas.

Para Feldman & Blanco (2006), un enfoque para gestionar o manejar las emociones en un lugar de trabajo cambiante y exigente. Cada trabajador debe ser abordado individualmente, así como la exposición de métodos precisos para reconocer y regular las emociones, y mitigar los efectos negativos causados por las actitudes, y también debe abordarse para los equipos de trabajo y las instituciones y organizaciones de su entorno; dichas estrategias individuales serán un la base para fomentar hábitos con actitudes afectivas saludables, las cuales son: la actividad física, la cual posee múltiples beneficios de carácter intrínseco para la salud, no solo facilita aprender sobre las señales corporales también se relaciona con los estados emocionales incrementando un estado de bienestar general minimizando el impacto que puedan tener las emociones negativas en cada trabajador.

Entre otras estrategias están: Escucha activa, comunicación activa, percepción de apoyo de compañeros, superiores, superiores, llamado apoyo social. Son herramientas básicas para promover estados emocionales positivos. Para lograr la autorregulación, existen técnicas más específicas para que cada empleado identifique sus propias emociones negativas (reestructuración cognitiva, entrenamiento en asertividad, progreso de pericia para la resolución de problemas, modelado cognitivo encubierto, intercambio de auto lenguaje). (Feldman & Blanco, 2006). En cuanto a las estrategias a nivel de grupo, es importante centrarse en aprender habilidades cognitivas y de manejo de emociones e identificar diferentes formas de expresión emocional. Educar a los gerentes sobre estrategias que introducen reglas y condiciones para crear un ambiente positivo para los equipos de trabajo tiene beneficios directos para los

trabajadores y las organizaciones. Por esta razón, las organizaciones deben apuntar en plantear programas para desarrollar líderes, crear una cultura organizacional humanizada donde se legitima la estimación de las emociones, las actitudes socioafectivas y su manejo. Gaviria (2019)

La cuarta dimensión es resolución de conflicto; Abarca et al. (2020) refieren que los conflictos laborales pueden definirse como acciones opuestas o competitivas, entre dos o más partes que resultan ser incompatibles; por lo que, hace referencia acción antagónica sobre las ideas o intereses de las personas; donde las relaciones laborales son creadas a partir de la interacción entre los trabajadores, en un primer entre ellos y en otro nivel con sus empleadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que el conflicto es aceptado en el ámbito laboral como un elemento que resulta ser inevitable al interior de la organización y en la economía de mercado, pero que se puede evitar buscando una solución a cada situación por lo que es indispensable que en la gestión se busque un adecuado manejo de conflictos que motiven a los empleadores. Hafat (2022).

Gonzales (2019) indica que el manejo de conflictos es un aspecto esencial, que facilita a los individuos describir situaciones de conflicto, sus orígenes y aspectos de interrelación, de esta manera lograr un ambiente de tranquilidad; en otro sentido, Monjas (2002) indica que por más que los conflictos tengan niveles de magnitud, los escenarios serán constructivo o destructivo.

Con relación a la segunda variable CL, Fajardo (2020) define que el CL es la evaluación que tiene los empleados de una entidad acerca de su marco de trabajo; asimismo, menciona que las recompensas y la exploración de la entidad influye en la conducta de los colaboradores, el autor enfatiza que, en el ámbito de salud, el empleado de salud necesita un ambiente laboral apropiado, que se le dé el valor cuando cumplen su trabajo. Asimismo, menciona que diversas investigaciones han encontrado que hay varios elementos que mejoran el trabajo de los profesionales de salud, como: trabajo en equipo, contribución en la toma de decisiones, prestación al cliente externo y la comunicación.

Por otro lado, Gonçalves en 2016 define ambiente de trabajo como “el mediador entre los elementos de la estructura organizacional y los procesos motivacionales producidos en el comportamiento que afecta a la organización, como el desempeño, la satisfacción y el cambio de los empleados” Otra manera de describir el ambiente de trabajo, es la realizada por Longo (2004): es “La actitud general de las personas que trabajan en la organización”; además, la actitud colectiva o cosmovisión incide en el comportamiento de los empleados.

Por su parte, Shobaki et. al (2018) indican que el CL tiene la característica de tener un rápido cambio institucional y acelerada competencia, lo que demanda que las instituciones mejoren su desempeño. Desde otro punto de vista, para Kalhor (2018), al ambiente de trabajo como parte integral de la instalación, describe el comportamiento social correcto y cómo lidiar con los problemas y desafíos dentro de la organización hospitalaria.

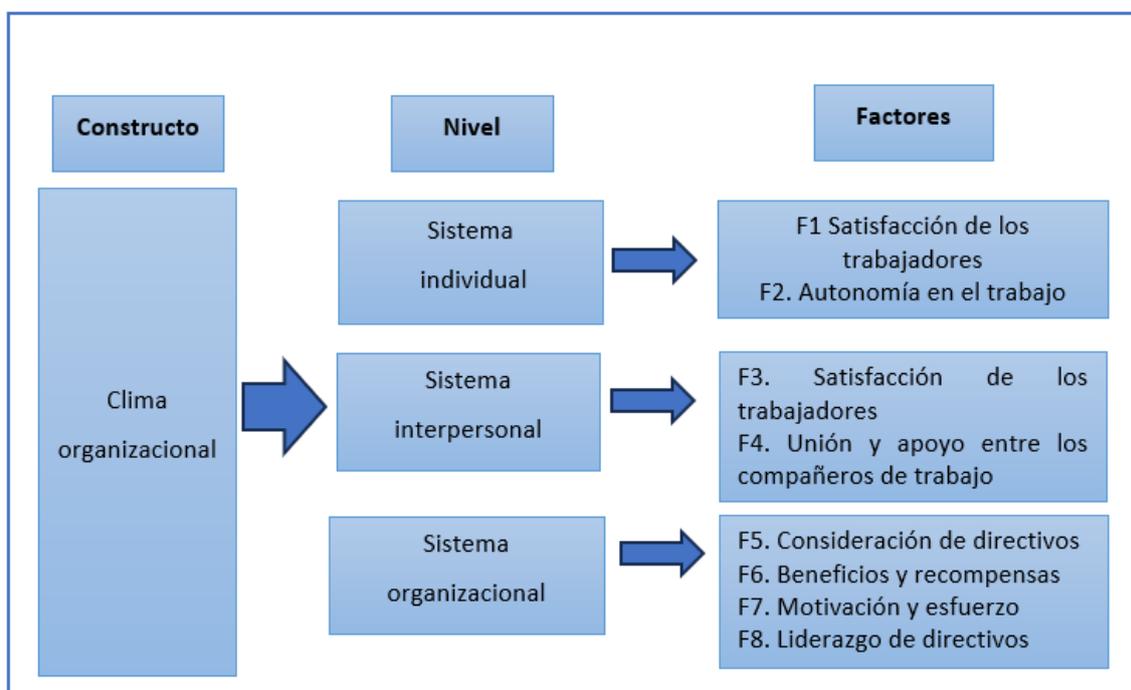
Así mismo, Castillo et. al (2019) mencionan que, en el sector de salud, el CL tiene una vital importancia por tanto repercute en la cualidad de la prestación que ofrece al beneficiario, puesto que, el CL incluye buenas relaciones con los empleados, contribución a la toma de decisiones organizacionales, incentivos al buen desempeño y reconocimiento al buen desempeño; por lo que la calidad de atención está correlacionada con el CL y a ello se suman las condiciones de trabajo adecuadas y la satisfacción del trabajador.

Según Amin et al. (2016), el CL se expresa como un objetivo organizacional para desarrollar entorno y condiciones de trabajo adecuados para los empleados; de manera similar, las instalaciones deben ayudar al personal a lograr satisfacción personal para que puedan concentrarse en la instalación. Por otro lado, Muñoz et al. (2006) afirman que un buen ambiente de trabajo conduce aun mayor compromiso con el trabajo, lo cual es sustentado por Domínguez et al. Agregado al (2013) señala que “fortalecer las habilidades tanto individuales como de equipo favorece el logro de las metas organizacionales. Es por eso que el ambiente de trabajo se vuelve más importante, porque las personas más felices

influyen tanto en el ambiente de trabajo como en los miembros de una organización y en el desempeño de los equipos y procesos.

Gómez & Vicario (2010) desarrollaron la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), en dicha escala propusieron que el clima laboral se puede fraccionar en ocho factores, los cuales están reunidos en 3 niveles complementarios, a continuación, se exhibe en la figura 1:

Imagen 1: Modelo de clima laboral según Gómez & Vicario (2010):



Por ello, los autores consideran que el ambiente de trabajo puede ser individual (referido a las características personales), interpersonal (incluyendo las características entre los empleados y su ambiente de trabajo) y organizacional (incluyendo las características organizacionales y del trabajador); y se señala que se puede categorizar en dos niveles y ambiente de trabajo, pasaje que lo rodea).

Existen algunas teorías que explican el clima organizacional, entre ellas está la Teoría del Clima Organizacional de Likert (citado por Goncalves, 2016), el cual enfatiza que la conducta aceptada por sus subordinados depende directamente de la gestión del sistema y del nivel de organización que ellos

perciban, por lo tanto, argumentando que el desempeño estará determinado por las emociones. Es por eso que Likert crea tres tipos diferentes de variables que describen el comportamiento organizacional e influyen en los sentimientos de las personas sobre el clima; además, en dicha teoría se plantea las siguientes variables:

Las variables causales definidas como estructuras independientes destinadas a indicar la dirección en la que la organización crece y logra resultados. Los diferentes factores incluyen procesos, decisiones, capacidades y procesos organizativos y de gestión.

Las variables Intermedias: su finalidad medir la situación interna de la empresa, definida de tal forma como: motivación, acción, comunicación y toma de decisiones; estos cambios son muy importantes porque dan forma a la estructura de la organización.

Las variables finales, estos cambios se basan en la acción de los factores causales e intermediarios descritos anteriormente y están destinados a impulsar los resultados organizacionales.

El presente estudio fundamentará el CL en base a cinco dimensiones: motivación inspiracional, autorrealización, condición laboral, comunicación y supervisión, las cuales se describen a continuación:

La primera dimensión se refiere a la motivación inspiracional: Al respecto Rojero (2019), menciona que la motivación inspiracional, “Muestra hasta qué punto los líderes comparten su visión y utilizan los símbolos e imágenes correctos para ayudar a sus empleados a realizar su trabajo.

Rubio (2016) agrega que la motivación es aquel impulso que sucede al interior de cada persona y que activa la predisposición del individuo para realizar una actividad orientada hacia una meta, para cumplir con los objetivos deseados; además, el entorno laboral, a razón de realizar las actividades por los trabajadores pueden fomentar o limitar el rendimiento que cada individuo pueda tener pero la motivación, es aquello se necesita y tratar de cumplir con los objetivos y obtener mejores resultados sobre la productividad, la calidad y el servicio.

Por lo expuesto, la motivación es importante a nivel organizacional debiendo ser considerada por las instituciones y empresas para lograr obtener resultados que impacten positivamente en los trabajadores. En ocasiones, la motivación se vincula con incentivos laborales, porque se genera entusiasmo que resulta notorio en los trabajadores e influye de manera positiva en las conductas de cada persona, impulsando no solo a lograr sus objetivos al interior de la organización, también a lograr las metas de la organización y mejora su nivel de satisfacción laboral.

Por su parte, Huamani (2023), agrega que los líderes son los que tienen la capacidad de generar motivación, ya que tienen la capacidad de expresar metas con facilidad mediante símbolos y lograr un alto desempeño de sus subordinados y esta es la actitud que todo líder debería mostrar para que su ambiente de trabajo reciba un estímulo específico que genere motivación.

La segunda dimensión de autorrealización; se relaciona con el sentido de dominio a la constitución y es un elemento valioso al interior del equipo de trabajo; también se refiere a una conciencia organizacional dominada por el espíritu de ayuda mutua entre gerentes y empleados (Vera et al., 2018).

Jaeggi (citado por Reyes, 2019), afirma que la autorrealización es un proceso que implica la asignación propia de una realidad creada para sí mismo y lo que desea alcanzar en la vida, por lo que, trasciende una distinción entre la vida en su interior y el mundo exterior.

Jaeggi en este concepto, agrega que las personas no llegan a sí mismo a través de un cultivo personal de modo narcisista sobre su propio ser sino que lo realiza a través de la exteriorización, materializando lo que él no es; por lo que la autorrealización no solo debe comprenderse como la realización de algo o como algún un tipo de crecimiento interior, sino que debe entenderse como una forma de ser en acción; la acción se vuelve en la autorrealización por su estructura inherente y más no por cómo se ve en exterior. Además, el autor señala que las

actividades deben estar autodeterminadas, por lo tanto, el individuo debe tener la capacidad de establecer sus propios objetivos.

La tercera dimensión es la condición laboral; Martínez (2013), Se entiende por condiciones de trabajo, entre otras, el conjunto de circunstancias y características materiales, ambientales, económicas, políticas y organizativas en que se desarrollan las relaciones de trabajo” (p. 543).

Además, las condiciones de trabajo (derivadas de factores sociotécnicos organizacionales) pueden compensar la agudización de estos riesgos y afectar la duración y composición de la jornada laboral, la organización y contenido del trabajo, los sistemas retributivos y su impacto. supone que existe la posibilidad aprender en el cambio tecnológico y el uso de las nuevas tecnologías; también si existen dispositivos para prevenir riesgos laborales; acceso a los servicios sociales que brinda la empresa a sus empleados; estatus legal (es decir, su carácter estable o volátil) y si el empleado tiene la oportunidad de mantener una relación retributiva y la identificación de riesgos, si existe un comité partidario de la prevención de riesgos para participar efectivamente, proponer medidas de prevención e intervenir en su implementación y evaluación.

En términos de trabajo representan las características más destacadas del entorno laboral, incluidos los aspectos económicos, sociales, políticos, técnicos y ergonómicos, y por lo tanto son de gran importancia en cualquier organización influye en la satisfacción y el desempeño laboral y el clima laboral (Martínez, 2013); además, para el autor, las condiciones laborales se pueden dividir del siguiente modo:

- a. Condiciones Ambientales: que implican los riesgos laborales, la carga de trabajo, etc.
- b. Condiciones Económicas: relacionadas al salario, incentivos económicos.
- c. Condiciones Ergonómicas: que implica sitio de trabajo donde el trabajador realiza sus actividades en relación al bienestar que este le proporciona.

La cuarta dimensión de la comunicación se refiere a las redes de comunicación que hay en las instituciones de salud, así como la habilidad que

tienen los colaboradores de hacer sus reclamos en las jefaturas (Vera & Suarez, 2018).

Para Gómez (2016), el lenguaje es una herramienta que va a posibilitar a la persona la expresión de sus ideas, opiniones, pensamientos o sentimientos que se exterioriza a través de una expresión verbal produciéndose la comunicación; por lo que el lenguaje y la comunicación son constructos relacionados.

Para que se produzca la comunicación se necesita un contexto apropiado y un mensaje claro, el cual es un elemento de la comunicación que consiste en un determinado espacio para que se produzca la comunicación y puede verse limitado por otros elementos externos, tales como: el ruido ya que evitará que el mensaje llegue apropiadamente (Gómez, 2016).

Así mismo, el autor señala la comunicación constituye es un proceso intrínseco a las relaciones humanas; ya que dependiendo de las conversaciones entre las personas van a determinar las relaciones, de lo que se dice y se oye se determinará las acciones; por esta razón, desarrollar competencias para una comunicación efectiva es importante, y puede conducir a que los individuos tengan una mejor relación interpersonal y bienestar; cabe resaltar que, es necesario considerar que en el proceso comunicacional la escucha activa es uno de los principales elementos para proporcionar una respuesta asertiva, por lo que “saber conversar es sinónimo de saber escuchar” (Gómez, 2016).

Gómez (2016), agrega que la comunicación asertiva es respetar las distintas opiniones y manifestar su opinión sin tener temor a la divergencia de criterios; contestar con tranquilidad de forma sencilla frente a diversas situaciones; lo cual indica la habilidad para el intercambio de mensajes de manera respetuosa, directa, oportuna y sobre todo honesta.

En este sentido, la comunicación interpersonal es un pilar que subyace la esencia humana, todo individuo que es capaz de mantener una comunicación interpersonal de forma asertiva, va a contribuir en el ventura y cualidad de vida de los integrantes de la sociedad; por lo que, el ser humano como ser social participa

en las relaciones interpersonales para su supervivencia y para que las personas se desarrollen en sus habilidades sociales, su personalidad (Hernández et al., 2019).

Por último, la quinta dimensión es la supervisión; que es una acción o conjunto de acciones en las que una persona mejora observando y/o dirigiendo el trabajo de un grupo de personas para que alcancen la excelencia personal y la satisfacción. Según Pereira et al. (2016), la supervisión es un factor relacionado a la calidad del trabajo que hacen los líderes, el liderazgo percibido, la amabilidad y el grado de supervisión, el apoyo de los líderes, las relaciones personales con los líderes y la igualdad y el control. Lo conseguí de la compañía.

Lillo (2007), señala que el objetivo de la supervisión es activar el orden del proceso de retroalimentación, el supervisor evalúa las diferentes situaciones en la que el supervisado transmite los mensajes, siendo consciente de su propia capacidad para recibir o interpretar la información; mientras que, el supervisado al mismo tiempo debe responder para encontrar indicios respecto a qué quiere el supervisor.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la de Investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

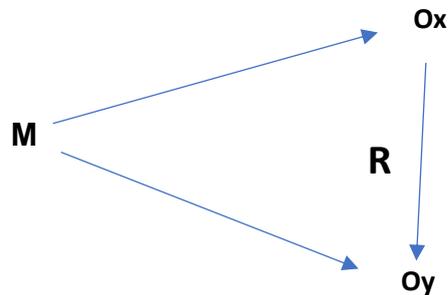
La investigación es de tipo básica, puesto que, tiene como objetivo adquirir nuevos conocimientos de forma sistémica, con el propósito de incrementar el conocimiento sobre una realidad particular (Hernández et al., 2014). Además, es cuantitativo porque implica mediciones numéricas, conteos y, a menudo, la identificación de patrones de comportamiento dentro de las poblaciones, se basa en el uso de estadísticas para este propósito y también se esfuerza por obtener una descripción que identifique las propiedades, las características y las características clave de cada fenómeno analizado (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque su característica principal es que no existe cambio o variabilidad en ninguna variable y por tanto no existe unidad de estudio cuando se formula la estrategia metodológica, los datos se recopilan en un contexto de unidad de estudio sin modificaciones (Hernández et al., 2014). Además, presenta un diseño transversal porque los datos se recogen en un instante haciendo un corte en el tiempo.

Por último, también es de nivel correlacional, ya que el estudio pretende plantear la relación entre 2 variables y se presenta gráficamente para que pueda usar este cuadro para comprender cómo se miden y relacionan la variable 1, representada por Ox, y la variable 2, representada por Oy. Por otro lado, R es el estadístico utilizado.

Según el diseño se resume en el siguiente diagrama:



Donde:
M: Muestra de estudio
X: RI
Y: CL

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Relaciones interpersonales

Definición conceptual: son un conjunto de interacciones cotidianas que se producen al interior de una organización y permiten a las personas compartir, colaborar y construir objetivos comunes y específicos (Minchan, 2020).

Definición operacional: son un conjunto de interacciones cotidianas que se producen al interior de centro materno infantil en Paramonga y permiten que el personal asistencial y personal administrativo puedan compartir, colaborar y construir objetivos comunes y específicos relacionados a la atención en salud; que, además, está constituida por las siguientes dimensiones manejo de comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socioafectivas y resolución de conflicto.

Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual: Es el ambiente de trabajo como mediador de los diferentes elementos que conforman la estructura organizacional y los procesos motivacionales que puede afectar en el desempeño profesional y la satisfacción con el trabajo (Gonçalves,2016).

Definición operacional: Es el ambiente de trabajo en un centro materno infantil en Paramonga que funciona como mediador de los diferentes elementos que conforman la estructura organizacional de la institución de salud y los procesos motivacionales que puede afectar en el desempeño profesional y la satisfacción del personal asistencial y administrativo; teniendo como dimensiones: la motivación inspiracional, la autorrealización, las condiciones laborales, la comunicación y la supervisión.

3.3 Población y muestra

Población

Conformado por 120 trabajadores entre personal asistencial y administrativo que laboran en el centro materno infantil en Paramonga en el mes de junio del 2023.

Criterios de Inclusión

- Personal asistencial y administrativo nombrado, CAS y tercero.

- Personal asistencial y administrativo que acepte participar en el estudio, independiente del sexo, raza, credo, política.

Criterios de Exclusión

- Personal asistencial y administrativo que se encuentren de vacaciones y/o licencia por embarazo, enfermedad y etc.
- Personal asistencial y administrativo que no deseen participar en la investigación y los que tienen tres meses de trabajo.
- Profesionales que no acepten participar voluntariamente.

Muestra

La muestra incluyó al 100% de la población de estudio, siendo en cantidad, la misma que la población, por lo que en el estudio no aplicó una muestra.

Muestreo

Como se mencionó, la investigación ha incluido al 100% de la población de estudio; porque lo que no se aplicó ninguna técnica de muestreo.

Unidad de análisis

Estuvo conformado por el personal asistencial y administrativo de un centro materno infantil en Paramonga.

3.4 Técnicas e Instrumentos para la recolección de la información

Técnica:

La técnica de investigación usada para recopilar información sobre las dos variables, fue la encuesta, la cual se puede realizar de forma directa o indirecta utilizando medios como cuestionarios para cotejar la información; con la finalidad de recoger información acerca de las variables de estudio para fines de estudio.

Instrumento:

El primer instrumento fue elaborado por la investigadora Gonzales López, Vanesa Ruth en su estudio titulado "Relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, año

2021”, en la Universidad señor de Sipán: El instrumento consta de 4 dimensiones las cuales son: manejo de comunicación (5 ítems); ambiente de colaboración (6 ítems) se modificó 7 ítems; actitudes socioafectivas (4 ítems) y resolución de conflicto (4 ítems), quedando 20 ítems. La calificación cuantitativa se realiza de acuerdo a un puntaje: Nunca: 1 punto, A veces: 2 puntos, Casi siempre: 3 puntos y Siempre: 4 puntos. Para el estudio se modificó escala ordinal en: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5).

La confiabilidad del instrumento medido por González alcanzó un puntaje de 0.89, en base a los resultados obtenidos mediante el Alfa de Cronbach, indicando que el instrumento presenta una alta confiabilidad.

Con respecto al segundo instrumento sobre Clima laboral, éste fue elaborado por las investigadoras: Huamani Ramírez, Ruth Magdalena en su estudio “Liderazgo transformacional y clima laboral percibido por el personal de enfermería de un hospital de Ate Vitarte, Lima 2022”, en la Universidad Cesar Vallejo. El instrumento contiene 5 dimensiones (47 ítems) las cuales son: Motivación inspiracional (10 ítems); autorrealización (10 ítems); condiciones laborales (10 ítems) se modifica a 9 ítems; canales de comunicación (10 ítems) se modifica (07 ítems); y supervisión (10 ítems) quedando 46 ítems, se midió con una Escala: Ordinal, que tiene como respuesta: Nunca (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5). La confiabilidad descrita por las investigadoras fue Alfa de Cronbach (0.884) indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

Validación: La validez mide el grado que la variable pretende medir y se evaluó mediante el juicio de 3 expertos; para ello se consideró tres profesionales de la salud; dos de ellos tienen la maestría en Gestión de los servicios de la Salud; y el tercer experto es Maestría en salud pública y Docencia universitaria. Los resultados son los siguientes:

Expertos	Pertinencia	Relevancia	Claridad
Mg. María Huerta	100%	100%	100%
Mg. María Oyola	100%	100%	100%
Mg. Lucy Susanibar	100%	100%	100%

Estos resultados indican que los instrumentos tienen validez de contenido (anexo 5); asimismo, para verificar la confiabilidad en la población de estudio, se realizó una prueba piloto obteniéndose un Alfa de Cronbach de **0.948** para la variable relaciones interpersonales y **0.9826** para la variable clima laboral (ver anexo 6); estos valores indican que los instrumentos tienen alta confiabilidad para su aplicación en el estudio.

3.5 Procedimiento:

Para el inicio de la investigación, se solicitó el permiso respectivo a la jefatura del centro materno infantil en Paramonga; para la aplicación del cuestionario el cual fue repartido de forma vía virtual por el Google forms a través de un enlace vía WhatsApp a cada participante, brindándole la información sobre el llenado de las encuestas y solicitando previamente su consentimiento informado.

3.6 Método de análisis de datos:

Para el llenado de la base de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25 y el programa Excel. El procesamiento de la información y la baremación se realizó a través de la escala de Estanones (Anexo 7).

El análisis descriptivo se realizó a través de la distribución porcentual de los resultados mediante la elaboración de tablas y gráficos de barras para ambas variables por ser de tipo ordinal.

El análisis inferencial se estableció a partir del empleo de la prueba no paramétrica de correlación denominada coeficiente de correlación de Spearman

por ser las variables categóricas y ordinales provenientes de una distribución no normal de las variables para lo cual se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov.

Posteriormente, se realizó la prueba de hipótesis por cada hipótesis general y específica planteada en la investigación.

3.7 Aspectos éticos:

En esta investigación se consideró las bases éticas descritos por Marasso (2013); como Justicia, que señala que todas las personas que decidan participar recibirán un trato justo en toda aplicación de la investigación; la No maleficencia porque en la investigación la aplicación de instrumentos ayudan a recopilar datos que no se comparten con otras fuentes y almacenar los datos de manera respetuosa para evitar daños a los participantes; la Beneficencia que brinda en el lugar de trabajo la importancia de relaciones interpersonales y que contribuyen al clima laboral, los trabajadores de salud y el paciente se van a beneficiar con el estudio y finalmente la Autonomía informara a todos los participantes de la investigación los motivos de la investigación respetando su derecho a participar en el estudio.

IV.RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

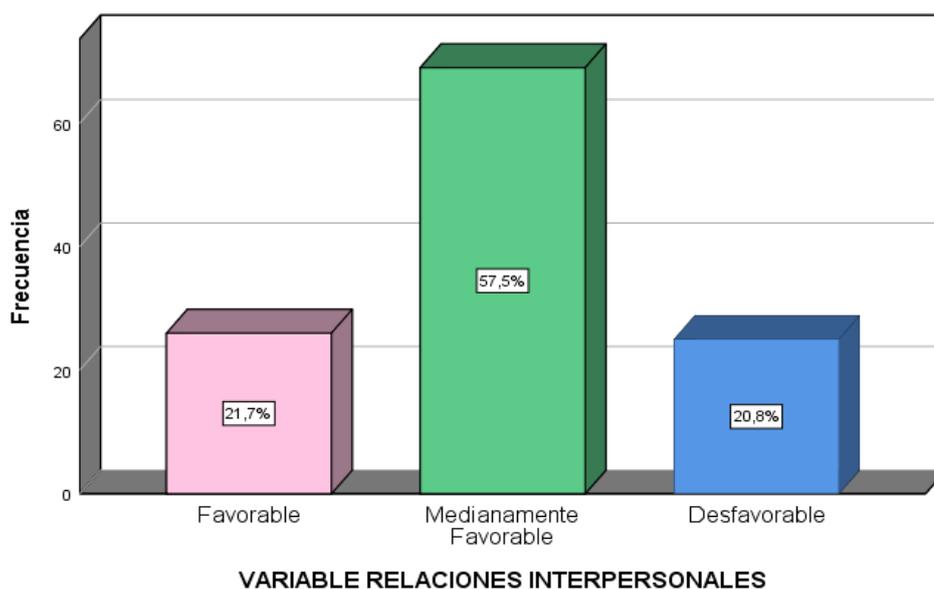
Del 100% de la muestra (120 participantes), la mayoría del personal posee como condición laboral ser nombrado con un 52,5% (63) y tener un contrato CAS 37,5% (45); respecto al tipo de personal que participó en el estudio predominó el personal asistencial en un 90,8% (109) y solo un 9,2% del personal fue administrativo y con relación al tiempo de servicio, la mayoría del personal en un 43,3% (52) señaló tener más de 10 años de servicio, seguido de un 28,3%(34) que declaró tener entre 2 a 5 años de servicio en el Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.

Tabla N°1. Distribución de la Variable RI del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	26	21,7
Medianamente Favorable	69	57,5
Desfavorable	25	20,8
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de RI.

Figura N°1. Distribución de la Variable RI del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023



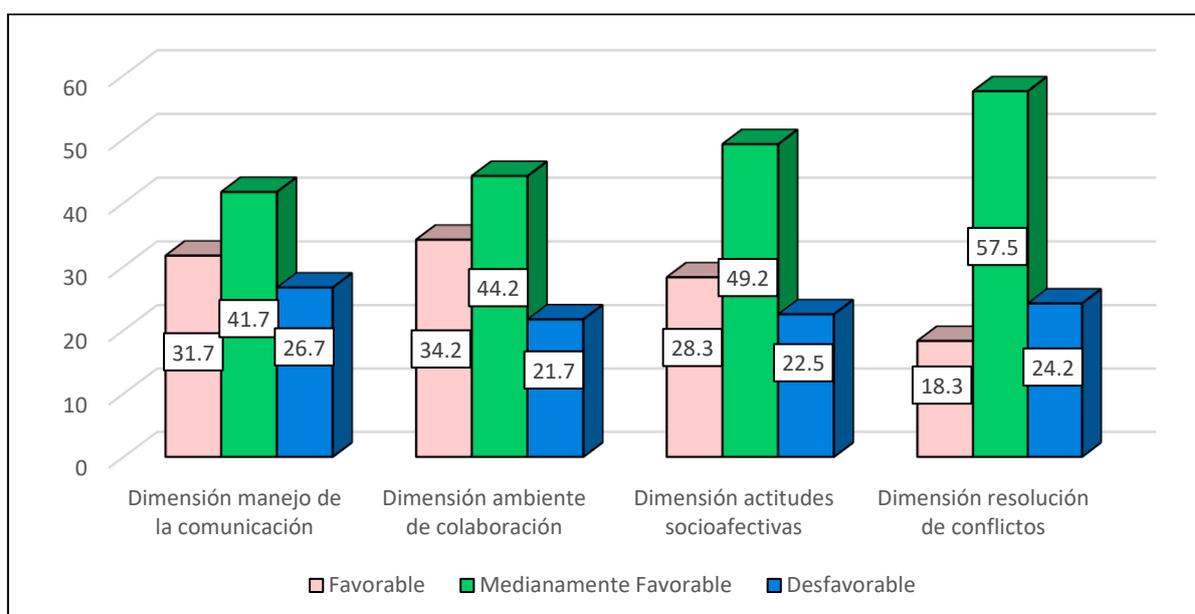
En la Tabla 1 y Figura 1 respecto a la distribución de la variable RI, se observa que un 57,5% del personal del Centro Materno Infantil indicó en su mayoría que las RI son medianamente favorables, seguido de un 21,7% quienes reportaron RI favorables y por último un 20,8% indicaron que existen RI desfavorables en el personal del Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.

Tabla N°2. Distribución de las dimensiones de la variable RI del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023

Niveles	Dimensión manejo de la comunicación		Dimensión ambiente de colaboración		Dimensión actividades socioafectivas		Dimensión resolución de conflictos	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Favorable	38	31,7	41	34,2	34	28,3	22	18,3
Medianamente Favorable	50	41,7	53	44,2	59	49,2	69	57,5
Desfavorable	32	26,7	26	21,7	27	22,5	29	24,2

Fuente: Cuestionario de Relaciones Interpersonales.

Figura N°2. Distribución de las dimensiones de la variable RI del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023



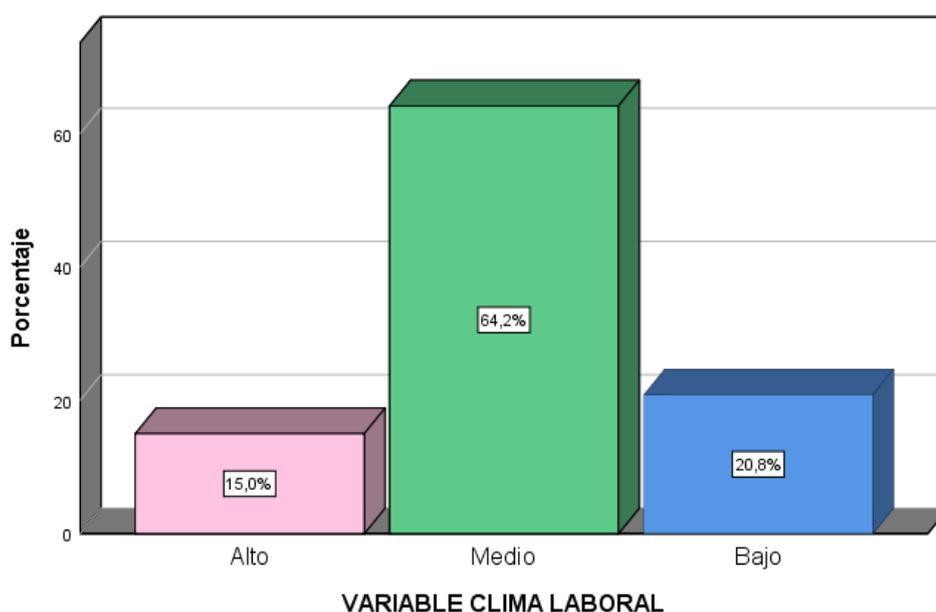
En la Tabla 2 y Figura 2 respecto a la distribución de las dimensiones de la variable RI, se observa que respecto a la Dimensión manejo de la Comunicación la mayoría del personal en un 41,7% declaró que es medianamente favorable, seguido de un 31,7% quienes señalaron ser favorable; en la dimensión ambiente de colaboración predominó en un 44,2% el nivel medianamente favorable seguido de un 34,2% con un nivel favorable; sobre la dimensión actitudes socioafectivas, un 49,2% manifestaron un nivel medianamente favorable seguido de un 28,3% que alcanzó un nivel favorable; por último, en la dimensión resolución de conflictos un 57,5% del personal declaró que es medianamente favorable y un 24,2% indicó que es desfavorable en el personal del Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.

Tabla N°3. Distribución de la Variable CL del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	15,0
Medio	77	64,2
Bajo	25	20,8
Total	120	100,0

Fuente: Cuestionario de CL.

Figura N°3. Distribución de la Variable CL del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023



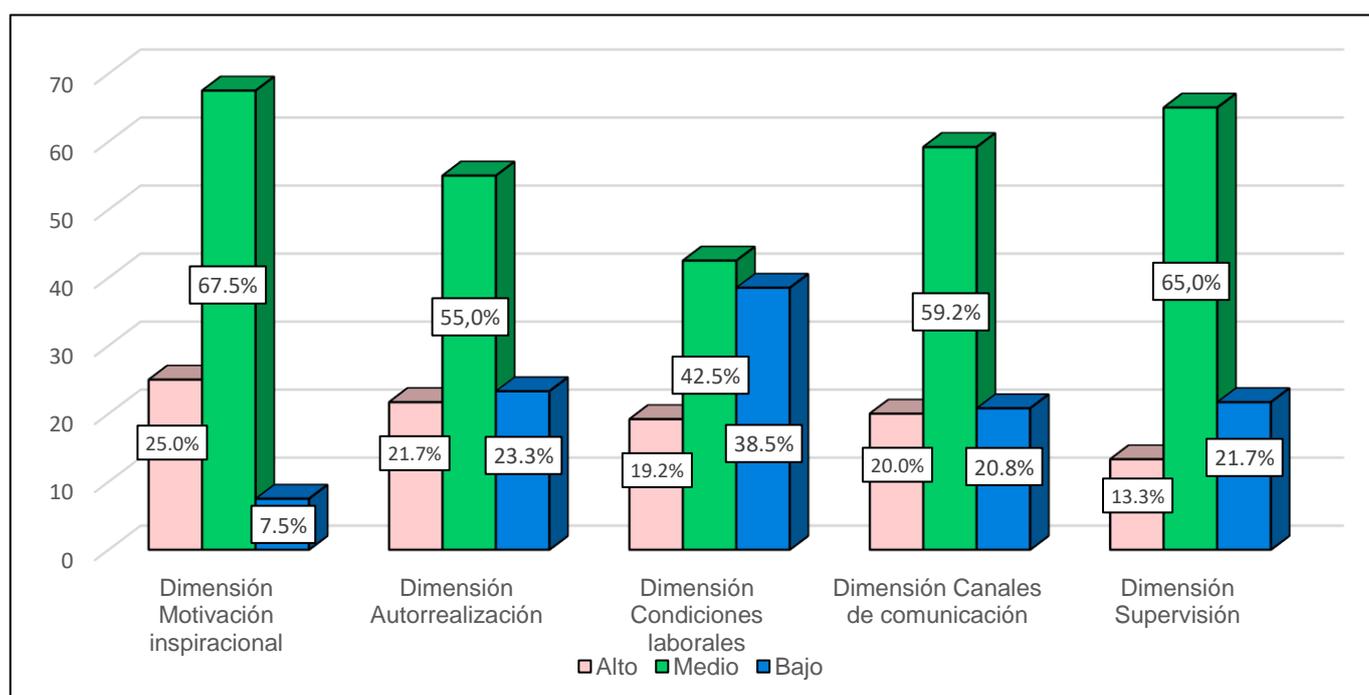
En la Tabla 3 y Figura 3 respecto a la distribución de la variable CL, se evidencia que la mayoritariamente el 64,2% del personal del Centro Materno Infantil señaló que existe un CL de nivel medio; mientras que, un 20,8% del personal reportó un nivel bajo y solo un 15,0% manifestaron que el CL es de nivel alto en el personal del Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.

Tabla N°4. Distribución de las dimensiones de la variable CL del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023

Niveles	Dimensión Motivación inspiracional		Dimensión Autorrealización		Dimensión Condiciones laborales		Dimensión Canales de comunicación		Dimensión Supervisión	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	30	25,0	26	21,7	23	19,2	24	20,0	16	13,3
Medio	81	67,5	66	55,0	51	42,5	71	59,2	78	65,0
Bajo	9	7,5	28	23,3	46	38,3	25	20,8	26	21,7

Fuente: Cuestionario de CL.

Figura N°4. Distribución de las dimensiones de la variable CL del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023



En la Tabla 4 y Figura 4 respecto a la distribución de las dimensiones de la variable CL, se observa que respecto a la dimensión Motivación inspiracional la mayoría del personal en un 67,5% declaró que es de nivel medio, seguido de un 25,0% que señalaron ser un nivel alto; en relación a la dimensión autorrealización predominó en un 55,0% el nivel medio seguido de un 23,3%% quienes indicaron un nivel bajo; sobre la dimensión condiciones laborales, un 42,5% manifestaron un nivel medio seguido de un 38,5% que alcanzó un nivel bajo; respecto a la dimensión Canales de comunicación, la mayoría en un 59,2% señaló un nivel medio seguido de un 20,8% que manifestó un nivel bajo; por último, en la dimensión supervisión se evidenció que un 65,0% del personal declaró un nivel medio y un 21,7% indicó un nivel bajo en el personal del Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023.

4.2. Análisis Inferencial

Para el análisis inferencial se realizaron los siguientes procedimientos:

Primero: se verificó la normalidad de los datos, usando la prueba de Kolmogorov Smirnov, por contar con 120 unidades muestrales. El cálculo se realizó a través del paquete estadístico SPSS versión 26, tal como se muestra en la tabla 5.

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Variable	Relaciones	,093	120	,013
interpersonales				
Variable	Clima laboral	,123	120	,000

Para comprobar la distribución normal de las variables, se plantearon los siguientes supuestos: Ho: La variable presenta una distribución normal y H1: La variable no presenta una distribución normal. Además, se consideró la siguiente regla de decisión: Si $p < 0.05$: Rechazar la Ho; Si $p > 0.05$: No rechazar la Ho

En conclusión, la prueba de significancia obtuvo como resultado para ambas variables: $p=,000$ ($p < 0,05$), por ello, se rechaza la hipótesis nula concluyéndose que ambas variables no cuentan con una distribución normal por lo que, para el análisis inferencial se decide utilizar a prueba no paramétrica

Segundo: Se contrasta las hipótesis planteadas utilizando el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual permite medir el grado de asociación o interdependencia entre variables. El grado de correlación entre las variables de estudio se puede visualizar en anexos. (anexo 8).

Además, para el análisis se consideró la siguiente regla de decisión: Si $p < 0.05$: Rechazar la H_0 lo que indica una correlación significativa; Si $p > 0.05$: No rechazar la H_0 .

A continuación, se procede a contrastar las hipótesis planteadas en el estudio:

4.2.1. Contratación de hipótesis General

Se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación significativa entre RI y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Ha1: Existe relación significativa entre RI y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

El tratamiento de datos estadísticos fue a través del software SPSS versión 26, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N°6. Prueba Rho de Spearman entre RI Y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

		Correlaciones	Relaciones	
			interpersonales	Clima laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,230
		Sig. (bilateral)	.	,041*
		N	120	120
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,230	1,000
		Sig. (bilateral)	,041*	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados evidencian un Rho= 0,230 y una significancia = 0.041 ($p < 0.05$), se decide el rechazo de la Ho (nula) y la aceptación de la hipótesis alterna H1a. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa y una correlación positiva baja entre Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

4.2.2. Contrastación de hipótesis Específica N°1

Se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación significativa entre manejo de comunicación y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

Ha1: Existe relación significativa entre manejo de comunicación y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

El tratamiento de datos estadísticos fue a través del software SPSS versión 26, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N°7. Prueba Rho de Spearman entre manejo de comunicación y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

		Correlaciones		Clima laboral	Manejo de la comunicación
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,063
		Sig. (bilateral)		.	,497
		N		120	120
	Manejo de la comunicación	Coeficiente de correlación		,063	1,000
		Sig. (bilateral)		,497	.
		N		120	120

Los resultados evidencian un Rho= 0,063 y una significancia = 0.497 ($p>0.05$), se decide la aceptación de la Ho (nula) y el rechazo de la hipótesis alterna H2a. Por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa; sin embargo, según el coeficiente Rho, existe un grado muy bajo de correlación positiva entre Manejo de comunicación y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

4.2.3. Contratación de hipótesis Específica N°2

Se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación significativa entre ambiente de colaboración y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

Ha2: Existe relación significativa entre ambiente de colaboración y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

El tratamiento de los datos estadísticos fue analizado a través del software SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N°8. Prueba Rho de Spearman entre ambiente de colaboración y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023

Correlaciones			Clima laboral	Ambiente de Colaboración
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,208*
		Sig. (bilateral)	.	,023
		N	120	120
	Ambiente de Colaboración	Coefficiente de correlación	,208*	1,000
		Sig. (bilateral)	,023	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados evidencian un Rho= 0,208 y una significancia = 0.023 ($p < 0.05$), se decide el rechazo de la Ho (nula) y la aceptación de la hipótesis alterna H2a. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa y una correlación positiva baja entre ambiente de colaboración y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

4.2.4. Contratación de hipótesis Específica N°3

Se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación significativa entre actitudes socio efectivas y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Ha3: Existe relación significativa entre actitudes socio efectivas y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

El tratamiento de los datos estadísticos fue analizado a través del software SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N°9. Prueba Rho de Spearman entre actitudes socio efectivas y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

		Correlaciones		Actitudes socioafectivas	
				Clima laboral	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000		,127
		Sig. (bilateral)	.		,167
		N	120		120
	Actitudes socioafectivas	Coeficiente de correlación	,127		1,000
		Sig. (bilateral)	,167		.
		N	120		120

Los resultados evidencian un Rho= 0,127 y una significancia = 0.167 ($p>0.05$), se decide la aceptación de la Ho (nula) y el rechazo de la hipótesis altera H3a. Por lo tanto, se concluye que no existe relación significativa; sin embargo, según el coeficiente Rho, existe un grado muy bajo de correlación positiva entre Manejo actitudes socioafectivas y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

4.2.5. Contrastación de hipótesis Específica N°4

Se plantea las siguientes hipótesis estadísticas:

Ho: No existe relación significativa entre resolución de conflicto y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Ha4: Existe relación significativa entre resolución de conflicto y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

El tratamiento de los datos estadísticos fue analizado a través del software SPSS, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla N°10. Prueba Rho de Spearman entre resolución de conflicto y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

Correlaciones			Clima laboral	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,304*
		Sig. (bilateral)	.	,021
		N	120	120
	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,304*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	120	120

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados evidencian un Rho= 0,304 y una significancia = 0.021 ($p < 0.05$), se decide el rechazo de la Ho (nula) y la aceptación de la hipótesis alterna H4a. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa y una correlación positiva baja entre Resolución de conflictos y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.

V.DISCUSIÓN

Los resultados principales del estudio evidenciaron que el nivel de RI es medianamente favorable (57,5%); mientras que, el nivel alcanzado en el CL fue medio (64,2%); además, se evidenció una asociación significativa y una correlación positiva baja entre RI y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023; el cual estuvo determinado por una significancia de $0.041 < 0.05$ y un $Rho=0,230$. Dicho resultado indica que a mayor desarrollo de las relaciones interpersonales entre el personal que labora en la institución mayor será el clima laboral a nivel organizacional. Al respecto, Gómez y Vicario (2010), en su modelo de clima laboral explican que las relaciones sociales entre los miembros de organización y el vínculo de apoyo entre compañeros de trabajo forman parte del sistema interpersonal que conforma el CL, por lo que las RI influyen directamente en el CL generando un ambiente de armonía.

Los resultados guardan similitud con lo reportado por Clavijo (2018) quien también evidenció una asociación positiva ($p=0,000$; $Rho=0,748$) entre CL y RI en los trabajadores del área de mantenimiento de una Universidad privada de Chiclayo, por otro lado, Enríquez (2019) también encontró una asociación significativa ($p=0,012$; $Rho=0,741$) entre ambas variables en trabajadores de una autoridad Portuaria. Otro estudio que respalda los hallazgos fue publicado por Aldave (2017), quien encontró una asociación positiva (correlación de Somers= $0,845$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las relaciones interpersonales de los trabajadores y clima laboral en un hospital de Celendín. En contraste, no se encontraron estudios que presenten resultados contrarios. Viendo la realidad donde se realizó el estudio se puede ver que el personal administrativo y asistencial tendría mejoras en el clima laboral si las relaciones interpersonales mejora.

Con relación a la hipótesis específica 1 sobre la relación entre Manejo de comunicación y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023, el estudio evidenció que no existe relación significativa ($p=0.497 > 0.05$); sin embargo, según el coeficiente Rho, existe un grado muy bajo de correlación positiva ($Rho=0,063$). Este hallazgo indica que, el manejo de la comunicación y

CL están débilmente relacionados. Al respecto, Peiró (2021) señala que, la comunicación es un proceso de intercambio de información entre las personas con el propósito de conocer las actividades a desarrollar en la actividad diaria o semanal, esto generaría que se cumpla con los objetivos de la institución; sin embargo, Segredo et al. (2017) indican que la capacidad de comunicación de las personas a nivel organizacional se debe plantear a medida que las personas sean capaces de identificar las necesidades comunicacionales y puedan superar los problemas de modo que se logre una participación activa y un sentido de pertenencia con la organización; por lo que la relación débil encontrada indicaría que el manejo de la comunicación desde el punto de vista de las RI puede influir de forma indirecta en el clima Laboral. En contrastes con lo observado en el centro materno infantil donde la comunicación asertiva no está presente, a pesar que no salió significancia es quizás por los trabajadores no están siendo consecuentes que la comunicación está afectada es por ello se debe buscar formas de mejorar la comunicación dentro del trabajo cotidiano que realizan podría tener un efecto en el CL.

Con relación a la hipótesis específica 2 sobre la relación entre ambiente de colaboración y CL, el estudio evidenció que existe relación significativa ($p=0.023 < 0.05$) y una correlación positiva baja ($Rho= 0,208$) entre ambiente de colaboración y CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Al respecto, Paredes (2019) afirma que las relaciones requeridas en ambientes de armonía, confianza cooperación y compromiso conducen a escenarios laborales saludables; los cuales refuerzan el trabajo en equipo el compañerismo y la motivación que son reforzados del CL. Por el contrario, un ambiente de colaboración desfavorable puede afectar significativamente los objetivos de la organización, puede limitar la comunicación y la participación en los procesos. Por ende, los resultados del estudio realzan la importancia de que los ambientes de colaboración en las organizaciones impactan de forma significativa en el Clima laboral. Viendo la realidad en un centro materno infantil donde no hay cooperación en busca de un ambiente saludable se deberá implementar estrategias que ayuden lograr el ambiente de colaboración adecuado y mejorando así el CL.

Con relación a la hipótesis específica 3 sobre Manejo actitudes socioafectivas y CL; se pudo verificar que no existe relación significativa ($p=0.167>0.05$); sin embargo, según el coeficiente Rho (0,127), existe un grado muy bajo de correlación positiva entre Manejo actitudes socioafectivas y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. En este sentido, Hanco et al. (2021) explica que el manejo de actitudes socioafectivas es una habilidad interna asimilada que puede mantener respuestas tanto a favor o en contra dentro de una institución y que por lo general esta dimensión se relaciona con la capacidad de resolver dificultades sin que este conlleve a afectar las RI, mediante una comunicación asertiva de sus emociones. Por otro lado, Lucano (2020) señalan que el manejo de emociones impacta directamente sobre las decisiones y las RI, es decir que influye indirectamente en el CL, lo cual puede explicar los resultados del presente estudio. En el centro materno infantil se vio episodios sobre las actitudes socioafectivas que por lo general cada personal administrativo y asistencial presenta de forma individual buscando atención y tratando de resolver situación las cuales se afectan cuando no controlan las actitudes socioafectivas.

Finalmente, en la hipótesis específica 4, los resultados mostraron que existe relación significativa ($p=0.021<0.05$) y una correlación positiva baja entre Resolución de conflictos y Clima Laboral (Rho= 0,304) de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Gonzales (2019) al respecto explica que la resolución de conflictos impacta directamente en el clima laboral, ya que facilita a los individuos a identificar situaciones de conflicto, sus orígenes y aspectos de interrelación, para luego emplear mecanismos de solución y de esta manera lograr un ambiente laboral favorable. Cabe resaltar que en los conflictos a nivel de la organización afecta la productividad y el trabajo en equipo afectando los objetivos de la institución puesto que, como lo indica Murrieta (2022) aunque los conflictos tengan niveles de magnitud, los escenarios serán constructivos o destructivos a medida que no puedan ser solucionados; por ello los resultados reafirman la relación directa entre la resolución de conflictos y el Clima laboral. En centro materno infantil el trabajo que realiza el personal asistencial y administrativo es base a metas si logran cumplir una se logra el objetivo de trabajo,

es por ello que se presentaran diferentes conflictos durante su jornada laboral pero las actitudes que tengan para resolver ayudaran a mejorar el CL.

Entre otros hallazgos, a nivel de las dimensiones de la variable RI, se observa que todas las dimensiones alcanzaron un nivel medianamente favorable, tanto en la Dimensión manejo de la Comunicación (41,7%), dimensión ambiente de colaboración (44,2%), dimensión actitudes socioafectivas (49,2%) y la dimensión resolución de conflictos (57,5%). Estos resultados indican que las relaciones interpersonales en el personal del Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023; todavía no han alcanzado un nivel óptimo que les permita fortalecer el nivel organizacional de su institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que dado el resultado de significancia el valor p-valor 0.041 ($p < 0.05$). Se acepta la hipótesis alterna. Las RI se relacionan significativamente con CL de un centro materno infantil en Paramonga, 2023. Los resultados evidencian un $Rho = 0,230$ correlación positiva baja, lo cual indican que si el grado de Relaciones Interpersonales aumenta mejora el CL.
2. Se concluye que dado el resultado de significancia el valor p-valor 0.497 ($p > 0.05$). Se acepta hipótesis nula. El manejo de comunicación no se relaciona significativamente con el CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Los resultados evidencian un $Rho = 0,063$ grado muy bajo de correlación positiva, lo cual indican que si el grado de manejo de comunicación aumenta no afecta al CL.
3. Se concluye que dado que el resultado de significancia = 0.023 ($p < 0.05$). se acepta hipótesis alterna. El ambiente de colaboración se relaciona con el CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Los resultados evidencian un $Rho = 0,208$ nos indica que existe una correlación positiva baja, lo cual quiere decir que si el grado de ambiente de colaboración aumenta mejora el CL.
4. Se concluye que dado que el resultado de significancia = 0.167 ($p > 0.05$), se acepta hipótesis nula. El manejo de actitudes socioafectivas no se relaciona con el CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Los resultados evidencian $Rho = 0,127$ no indica que existe un grado muy bajo de correlación positiva, lo cual quiere decir que si el grado de manejo de actitudes socioafectivas aumenta no afectaría el CL.
5. Se concluye que dado que el resultado de significancia = 0.021 ($p < 0.05$), se acepta hipótesis alterna. La resolución de conflictos se relaciona con el CL de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023. Los resultados evidencian $Rho = 0,304$, nos indica que existe una correlación positiva baja, lo cual quiere decir que si el grado de resolución de conflicto aumenta mejoraría el CL.

VII.RECOMENDACIONES

1. En adelante realizar estudios sobre RI y CL deberían ser realizados en cada área del centro de salud, para obtener así una visión más clara del comportamiento del personal asistencial y administrativo.
2. Se debe realizar nuevos estudios con la variable y dimensiones según sea la problemática del centro materno infantil.
3. Se sugiere realizar estudios observacionales donde se pueda ver el comportamiento del personal asistencial y administrativo.
4. Los directivos del centro materno infantil deben buscar realizar talleres o actividades sobre relaciones interpersonales abarcando el ambiente de colaboración entre el personal asistencial y administrativo.
5. Se sugiere que como es un centro materno infantil está creciendo en cuanto atenciones que se realice una evaluación psicológica al personal que ingrese a trabajar.
6. Los directivos del centro materno infantil deben buscar estrategia que ayuden a mejorar la resolución de conflictos del personal asistencial y administrativo.

REFERENCIAS

- Abarca Y., Espinoza Tula., Llerenan S., & Berrios N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. Epub 16 de marzo de 2020. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Aldave M. (2017). Relación entre clima laboral con las relaciones interpersonales en el Hospital de Atención General Celendín, 2017. Universidad Privada del Norte. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3325209>
- Amin, M., Barati, O., Sadat, M., Montazer, R., & Ranjbar, M. (2016). Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *CrossMark*, 96-100. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4850416/>
- Bustamante M., Grandón M., & Lapo Maza, María del Carmen (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137), 432-440. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.08.003>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864
- Cepeda J. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Otavalo [tesis de grado, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10939>
- Chiaverato, D. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Editorial México.

- Chirinos Y.; Meriño V. y Martínez de Meriño, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, (pp 43 - 61). DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Cho, H., Steege, L. M., & Arsenault Knudsen, É. N. (2023). Psychological safety, communication openness, nurse job outcomes, and patient safety in hospital nurses. *Research in Nursing & Health*.
- Clavijo A. (2018). Clima laboral y relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una Universidad privada de Chiclayo. [tesis de maestría. Universidad privada de Chiclayo]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8014/Clavijo%20Tejada%20Akemy%20Mirella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonçalves, F. G., Heldt, E., Peixoto, B. N., Rodrigues, G. A., Filipetto, M., & Guimarães, L. S. P. (2016). Construct validity and reliability of Olweus bully/victim questionnaire–Brazilian version. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 29.
- Cordeiro, M. d., Tavares, D., Tavares Gontijo, D., De Aquino, J. M., & Meirelles Monteiro, E. M. (2017). Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: an exploratory study. *OBJN*, 16(2), 159- 169. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361453991006>
- Cortés C. (2021). Comunicación organizacional y clima laboral en los trabajadores del Centro de Salud Metropolitano-Abancay, 2020 [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58001>
- Daza A., Beltrán L., & Silva W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

Del Ángel M., Fernández A., Santes C., Fernández H., & Zepeta D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. Epub 15 de noviembre de 2021. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

Enríquez A. (2019). Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43204/Enr%C3%ADquez%20CRA.pdf?sequence=1>

Eslava R., Gonzalez Júnior, H. A., & Chacón Guerrero, E. (2023). Clima Organizacional en Agencias de automóviles: Belo Horizonte - Brasil. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 22(1), 30–41. <https://doi.org/10.24054/face.v22i1.1474>

Espinoza, Mauricio. (2003). La comunicación interpersonal en los servicios de salud. *Punto Cero*, 08(07), 20-30. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000200005&lng=es&tlng=es.

Fajardo G., Almache V., & Olaya H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164.

Feldman L. & Blanco G. (2006). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de la Facultad de Medicina*, 29(2), 103-108. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692006000200002&lng=es&tlng=es.

Flores, T., & Pérez, S. (2019). Clima organizacional en los empleados de la empresa. [tesis de grado, Repositorio Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5875>

- García Pérez, Yamirka, Herrera Rodríguez, José Ignacio, García Valero, María de los Ángeles, & Guevara Fernández, Geycell Emma. (2015). El trabajo colaborativo y su influencia en el desarrollo de la cultura profesional docente. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(1), 60-67. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212015000100006&lng=es&tlng=es.
- Gaviria J. I., & Lopez E. (2019). Transformational leadership, organizational climate and job satisfaction in work teams.
- Gómez Fedor, Simón J. (2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002&lng=es&tlng=es.
- Gómez, M.A. & Vicario, O.M. (2010). Clima organizacional: conceptualización y propuesta de una escala. [tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México]. https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=B2ZDR8&i=1&d=false&t=search_0&v=1&as=0&q=clima
- Gonzáles, B. (2019). Metodología Socio afectiva: Una alternativa para la creación de ambientes de aprendizaje trascendentes. *DOCERE*. (11), 25-30. <https://revistas.uaa.mx/index.php/docere/article/view/1798>.
- González F., & Medrano, L. A. (2022). A mini-review of work stress and mindfulness: a neuropsychological point of view. *Frontiers in Psychology*, 13, 854204.
- Govea K., & Zúñiga D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003

- Grossetti, M., (2009). ¿Qué es una relacion social? Un conjunto de mediaciones diádicas. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 16(2), 44-62. <https://www.redalyc.org/pdf/931/93112850002.pdf>
- Guerra M., Rodríguez J., & Artiles J. (2019). Aprendizaje colaborativo: experiencia innovadora en el alumnado universitario. *Revista de estudios y experiencias en educación*, 18(36), 269-281. <https://dx.doi.org/10.21703/rexe.20191836guerra5>
- Guillen Ramos, M. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de enfermeras de un hospital nivel II-2 MINSA de Abancay, 2022. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97043>
- Hafat S. E. D., & Ali, H. (2022). Literature Review Determination Of Work Quality And Work Productivity: Analysis Of Commitment And Work Culture. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(5), 877-887.
- Hanco Gomez, Miriam S., Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuniación*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández Gracia, Tirso Javier, Duana Avila, Danae, & Polo Jiménez, Sergio Demetrio. (2021). Clima organizacional y liderazgo en un instituto de salud pública mexicano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2), e2252. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662021000200010&lng=es&tlng=es.
- Hernández Ochoa, M. D. (2016) Se agudiza el ambiente laboral en México. Grupo Milenio. <https://www.milenio.com/opinion/maria-doris-hernandez-ochoa/columna-maria-doris-hernandez-ochoa/se-agudiza-el-ambiente-laboral-en-mexico>

- Hernández Rosado, Míriam, Lluesma Rojas, Mileny de la Caridad, & De Veras Olivera, Belkis. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e6.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&tlng=es.
- Huamani Ramirez, R. M. (2023). *Liderazgo transformacional y clima laboral percibido por el personal de enfermería de un hospital de Ate Vitarte*, Lima 2022.
- Iglesias Armenteros, Annia L., Torres Esperón, Julia M., & Mora Pérez, Yuliett. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000400562&lng=es&tlng=es.
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M., & Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence-Based Integrative Medicine*, 1-5.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2515690X18790726>.
- Lillo Beneyto, A. (2007). Un modelo teórico práctico para el proceso de supervisión en trabajo social. *Portularia*, 7(1-2), 123-138.
- Loaiza, R. D. A., Ríos, C. E., Moreno, C. L. E., Cárdenas, W. B., & Moreno, M. A. (2017). Organizational climate in a public hospital in Quindío Colombia. *Brazilian Journal of Occupational Therapy/Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 25(3).

- Longo, Francisco (2004). "Mérito y flexibilidad. La gestión de las personas en las organizaciones del sector público". Paidós. Barcelona
- Lucano, C. M. P., Tejada, S., Rojas, E. M., Quintana, S. C., & Santillan, T. S. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microrred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8809934>
- Marasso, N. I., & Ariasgago, O. L. (2013). La Bioética y el Principio de Autonomía. *Revista Facultad de Odontología*, 1(2), 72-78. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/download/1651/1411+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Martínez Buelvas, Laura, Oviedo-Trespalacios, Oscar, & Luna Amaya, Carmenza. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*, 29(3), 542-560. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522013000300006&lng=en&tlng=es.
- Mendoza Vargas, Juan M., Burbano-Pantoja, Víctor M., & Mendoza-Vargas, Hugo H.. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>
- Minchan Portal, R. (2020). Relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Cajamarca". [tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8093>
- Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (11ava edición). Ed. Pearson Education. <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Administracion%20de%20Recursos%20Humanos%201.pdf>

- Moreno Perea, Sorleidy Indira, & Perez Sanchez, Elkin Olaguer. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Moreno, F. & Godoy, E. (2012). Human Talent: An intangible capital that provides value in organizations. *International Journal of Good Conscience*, 7(1), 57-67. [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/\[PD\]%20Documentos%20%20El%20Talento%20humano%20Un%20capital%20intangible.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Personal/[PD]%20Documentos%20%20El%20Talento%20humano%20Un%20capital%20intangible.pdf)
- Murrieta, Y., Ochoa, E., y Córdova, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. *Cátedra Villarreal*, 7(2), 97–103. <https://doi.org/10.24039/cv201972819>
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214. <https://core.ac.uk/download/pdf/82153853.pdf>
- Naranjo Pereira, M. L., (2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44780111>
- Olivera Garay, Yuliana, Leyva-Cubillas, Laura, & Napán-Yactayo, Ana. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de Conflictos laborales: Directrices para mejorar el desempeño*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

- Paredes, M. B. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 22(2), 313-328. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/17431>
- Pereira -Victorio, C. J., Vázquez-Molinero, A., Lizán-García, M., Gómez-Guardiola, J. L., & López-Valcárcel, B. G. (2016). Absentismo de pacientes a la consulta externa especializada en un hospital de tercer nivel en España. *Medicina General y de Familia*, 5(3), 83-90. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1889543316000372>
- Pilligua, C. F. (2017). El clima laboral y su influencia en el rendimiento productivo de las empresas. Caso práctico: HARDEPEX Cía. Ltda. [tesis de grado, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/334>
- Quispe Tincopa, J. N., & Cunya Huayra, Y. E. (2022). Estilos Gerenciales y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Ascensión. Huancavelica–2019.
- Raeissi, P., Zandian, H., Mirzarahimy, T., Delavari, S., Moghadam, T. Z., & Rahimi, G. (2022). Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. *Nursing Management*, 29(4).
- Ramírez Robles, A. V., & Saavedra Acero, L. M. (2018). Nivel de estrés y relaciones interpersonales en las licenciadas de enfermería del área de centro quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2018.
- Reyes Morel, Agustín. (2019). Orientándose en la oscuridad: autorrealización y preocupación por la verdad en la obra de Harry G. Frankfurt. *Signos filosóficos*, 21(42), 136-165. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-13242019000200136&lng=es&tling=es.

- Rojero -Jiménez, R., Gómez-Romero, J. G. I. y Quintero-Robles, L.M. (2019). El liderazgo transformacional y su influencia en los atributos de los seguidores en las Mipymes mexicanas. *Estudios Gerenciales*, 35(151), 178-189. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.151.3192>
- Rollins, A. L., Eliacin, J., Russ-Jara, A. L., Monroe-Devita, M., Wasmuth, S., Flanagan, M. E., ... & Salyers, M. P. (2021). Organizational conditions that influence work engagement and burnout: A qualitative study of mental health workers. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 44(3), 229.
- Rúa, R. (2021). Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la facultad de ingeniería y arquitectura de una institución superior confesional, Lima, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16960>
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro.
- Salazar Gonzales, J. (2023). Relaciones interpersonales y motivación laboral del personal de salud en un hospital de EsSalud en Chiclayo [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108159/Salazar_GJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R. H., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (M.-H. / I. E. S.A. (ed.); 6th Ed, Vol. 53, Número 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Santos Rengifo, J. A. (2021). Clima laboral entre los trabajadores de una clínica en las sedes de Pasco y Huancayo, 2021. [tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2800?show=full>

- Segredo Pérez, Alina María, García Milian, Ana Julia, López Puig, Pedro, León Cabrera, Pablo, & Perdomo Victoria, Irene. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario*, 16(1), 28-37. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Segura, S., & Vásquez, P. (2019). Clima laboral y satisfacción laboral en obreros de una mina subterránea - Jauja Huancayo. [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1049>
- Shobaki, M., Abu, S., Abu, Y., & El, S. (2018). The Level of Organizational Climate Prevailing In Palestinian Universities from the Perspective of Administrative Staff. *International Journal of Academic Management Science Research*, 33-58. <https://philpapers.org/rec/SHOTLO-4>.
- Spreng, R. N., Dimas, E., Mwilambwe-Tshilobo, L., Dagher, A., Koellinger, P., Nave, G., ... & Bzdok, D. (2020). The default network of the human brain is associated with perceived social isolation. *Nature communications*, 11(1), 6393.
- Téllez López, Gina (2018). Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud "La Natividad", Tacna- 2018. [tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32997>
- Urbano Chávez, Fressia L (2021). Clima laboral y calidad de atención en trabajadores del Hospital de Apoyo Sihuas, Ancash, 2021. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84541>
- Vera C. N., & Suárez, C. A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: corporación de telecomunicaciones del cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, 10(1), 180-186.
- Zenteno-Hidalgo, Á. C., & Durán Silva, C. A. (2016). HIGH Performance factors and practices affecting work climate: a case analysis. *Innovar*, 26(59), 119-136.

Anexos

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Relaciones interpersonales	Se da en personas con necesidades específicas y está influida por diversos motivos como la personalidad, el estado mental y emocional, los deseos de cada miembro, y dependiendo de sus creencias y funciones	Los datos que se obtiene para el cuestionario están relacionados con las dimensiones: Motivación inspiracional, Ambiente de colaboración, Actitudes socioafectivas, Resolución de conflictos	Manejo de la comunicación Ambiente de colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación directa e indirecta - Interacción continua - Comparten intereses - Valor en nivel desempeño - Reconocimiento de logros 	Escala Likert: <ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo

<p>Clima Laboral</p>	<p>Percepción total de las personas que trabajan en la organización. Este estado de ánimo colectivo y percepción universal influye en el comportamiento de los empleados. (Largo 2004).</p>	<p>Los datos que se obtiene para el cuestionario están relacionados con las dimensiones: Motivación inspiracional, Autorrealización, Condiciones</p>	<p>Motivación inspiracional</p> <p>Autorrealización</p> <p>Condiciones laborales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprometido - Mejora cada día - Cumple las tareas diarias - Valor en nivel desempeño - Reconocimiento de logros - Desarrollo personal - Funciona el equipo de trabajo - Remuneración atractiva - Trabajo busca mejorar la calidad de vida 	
-----------------------------	---	--	---	--	--

			Canales de la Comunicación	<ul style="list-style-type: none">- Existe canales de comunicación- Accesible la interacción con personas de mayor jerarquía.- El puesto esta claramente definido	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none">- Brinda apoyo para superar obstáculos- Mejora el sistema de trabajo	

Anexo 2: Instrumento Cuestionario de Relaciones Interpersonales

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

INSTRUCCIONES: Por favor, lea detenidamente cada pregunta que se plantea en los cuestionarios y marque las alternativas, según su criterio y la percepción que tenga usted acerca de las relaciones interpersonales que se vive en su centro de trabajo. Recuerde que **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, MARQUE LA OPCION QUE SE AJUSTA A SU PERCEPCION Y RESPUESTA REAL.**

La información será totalmente **ANÓNIMA** y **CONFIDENCIAL**, solo será analizada por el equipo de investigación y utilizada estrictamente para fines académicos de investigación.

CONSENTIMIENTO: Una vez leído la información de la parte superior, y Ud. acepta participar voluntariamente del estudio, marque con una **X** la opción “Doy mi consentimiento”.

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

DATOS GENERALES

Condición laboral: Nombrado (), CAS (), Tercero ()

Tiempo de experiencia: 1 año (), 2 años a más (), 5 años a más () y 10 años a más ().

Personal: asistencial () administrativo ()

Alternativas				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

N°	Variable: Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
	Dimensión: Manejo de la comunicación					
	Indicador: Comunicación directa e indirecta					
1	La comunicación entre compañeros de trabajo es directa y fluida.					

2	Ha surgido problemas por una deficiente comunicación indirecta entre compañeros.					
	Indicador: Interacción continua					
3	Interacción continua entre compañeros y permite realizar las tareas entre todos de manera amena.					
	Indicador: Comparten intereses					
4	Compartir intereses en conjunto permite tener un trabajo motivador en el grupo.					
5	Participan en la elección temas de interés que logren motivar.					
	Dimensión: ambiente de colaboración					
	Indicador: Colaboración entre compañeros					
6	Cuando un compañero no asiste a trabajar existe preocupación por parte de sus colegas.					
7	Existe disposición de reemplazar en el trabajo los días que este enfermo o tiene problemas un compañero					
	Indicador: Trabajo en equipo					
8	Se trabaja en equipo y de manera coordinada entre compañeros de área.					
9	Las actividades diarias que se tiene con otras áreas del Hospital se trabajan en equipo.					
	Indicador: Enfrentan dificultades					
10	Cuando se presentan dificultades como errores en documentación, agilizar trámites se logra superar con el apoyo de todos.					
11	Existe problemas entre compañeros por malos entendidos.					
12	Brinda información a familiares sobre normas hospitalarias					
	Dimensión: Actitudes socioafectivas					
	Indicador: Empatía					
13	El personal administrativo y asistencial ofrece su apoyo y orientación a colaboración no importando su nivel.					
	Indicador: Actitud asertiva					

14	La actitud del personal es directa y transmiten confianza en la atención a los interesados.					
	Indicador: Acciones afectivas					
15	Se comparten actividades de socialización entre compañeros para unir lazos de amistad.					
16	Existe un trato de confianza y ayuda mutua entre compañeros.					
	Dimensión: Resuelve conflicto					
	Indicador: Resuelven conflicto					
17	Ante inconvenientes y problemas entre compañeros, se ha logrado resolver los conflictos.					
18	Existe preocupación porque el ambiente de trabajo no es apropiado, me causa malestar y estrés.					
	Indicador: compañerismo					
19	El apoyo de mis compañeros me permite cumplir con todas las actividades diarias de mi trabajo					
20	Gracias a mis compañeros he logrado aprender y desarrollar mis habilidades, ganar experiencia en mi puesto que ocupo					

Cuestionario de Clima laboral

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

INSTRUCCIONES: Por favor, lea detenidamente cada pregunta que se plantea en los cuestionarios y marque las alternativas, según su criterio y la percepción que tenga usted acerca del clima laboral que se vive en su centro de trabajo. Recuerde que **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS, MARQUE LA OPCION QUE SE AJUSTA A SU PERCEPCION Y RESPUESTA REAL.**

La información será totalmente **ANÓNIMA** y **CONFIDENCIAL**, solo será analizada por el equipo de investigación y utilizada estrictamente para fines académicos de investigación.

CONSENTIMIENTO: Una vez leído la información de la parte superior, y Ud. acepta participar voluntariamente del estudio, marque con una **X** la opción "Doy mi consentimiento".

Doy mi consentimiento

No doy mi consentimiento

DATOS GENERALES:

Condición laboral: Nombrado (), CAS (), Tercero ()

Tiempo de experiencia: 1 año (), 2 años a más (), 5 años a más () y 10 años a más ().

Personal: asistencial () administrativo ()

Alternativas				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Motivación inspiracional					
1	Se siente comprometido con el éxito de la organización					

2	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo						
3	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización						
4	En el centro de salud se hacen mejor las cosas cada día.						
5	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades						
6	Cumplir con las tareas diarias del trabajo, permite el desarrollo del personal						
7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante						
8	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal						
9	Los trabajadores buscan el logro de la misión de la institución						
10	Los trabajadores tienen una clara idea de la visión institucional.						
	Dimensión 2. Autorrealización						
11	Existen oportunidades de progresar en la institución						
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados						
13	Se valora los altos niveles de desempeño						
14	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de sus subordinados						
15	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse						
16	Los jefes promueven la capacitación que se necesita						
17	El centro de salud promueve el desarrollo del personal						
18	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras						
19	Los trabajadores están comprometidos con la organización						

20	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo						
	Dimensión 3. Condiciones laborales						
21	Los jefes y/o coordinadores reconocen los logros en el trabajo						
22	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí						
23	Los objetivos de trabajo son retadores						
24	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado						
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede						
26	Existe buena administración de los recursos						
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de Otras organizaciones						
28	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
29	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo						
	Dimensión: Canales de la comunicación						
30	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.						
31	En el trabajo, la información fluye adecuadamente						
32	Existen suficientes canales de comunicación entre compañeros de trabajo y jefes.						
33	Es accesible la interacción con personas de mayor jerarquía						
34	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen						
35	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo						
36	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
	Dimensión 5. Supervisión						
37	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.						

38	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.						
39	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea						
40	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades						
41	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo						
42	Los objetivos del trabajo son reevaluados periódicamente.						
43	Existe un trato justo en el centro de salud.						
44	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos						
45	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos en forma conjunta.						
46	Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.						

Anexo 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Relaciones interpersonales y clima laboral del personal de un Centro Materno Infantil en Paramonga, 2023

Autora: Cristina Octavia Murga De Changa

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	Variable e indicadores					
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Metodología de investigación
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO Problema Específico 1 ¿Cuál es la relación entre el manejo de comunicación y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO Objetivo Específico 1: Evaluar la relación entre el manejo de comunicación de las Relaciones Interpersonales y Clima Laboral de un Centro Materno</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA Hipótesis Específica 1 Existe una relación significativa entre el manejo de comunicación y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023</p>	Primera variable: Relaciones interpersonales					
			Manejo de la comunicación	Comunicación directa e indirecta Interacción continua Comparten intereses	1, 5	Ordinal	<p>Escala Likert: Nunca (1), En desacuerdo (2), Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)</p>	<p>Enfoque cuantitativo Diseño de corte transversal correlacionar. Población y muestra: Estará conformado por 120 personal asistencial y administrativo que labora en un Centro Materno infantil Paramonga. Técnicas y recolección de datos: Primera variable: Relaciones Interpersonales Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Relaciones interpersonales Autor: Gonzales López, Vanesa Ruth modificado por Cristina Octavia Murga De changa</p>
			Ambiente de colaboración	Colaboración entre compañeros Trabajo en equipo Enfrentan dificultades	6,12			
			Actitudes socioafectivas	Empatía Actitud asertiva Acciones afectivas	13, 16			
Resolución de conflictos	Resuelven conflictos Ambiente ameno	17, 20						

<p>Problema ESPECÍFICO problema Específico 2 ¿Cuál es la relación entre Conocer ambiente de colaboración y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?</p> <p>Problema ESPECÍFICO problema Específico 3 ¿Cuál es la relación entre Evaluar actitudes socio efectivas y Clima Laboral de un Centro Materno</p>	<p>infantil en Paramonga, 2023</p>	<p>Hipótesis Específica 2 Existe una relación significativa entre el ambiente de colaboración y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe una relación significativa entre las actitudes socio efectivas y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.</p>		Compañerismo				<p>Validez: Sometida a juicio de expertos</p> <p>Ámbito de aplicación: Personal administrativo y asistencial que labora en el centro Materno infantil Paramonga</p> <p>Segunda variable: Clima laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Cuestionario: clima laboral</p> <p>Autor: Huamani Ramírez, Ruth Magdalena y modificado por Cristina Murga De Changa.</p> <p>Validez: Sometida a juicio de expertos</p> <p>Ámbito de aplicación: Personal administrativo y asistencial que labora en un centro Materno infantil Paramonga.</p>		
	Segunda variable: Clima Laboral									
	Motivación inspiracional		Comprometido Mejora cada día Cumple las tareas diarias	1,10						
	Autorrealización		Valor en nivel desempeño Reconocimiento de logros Desarrollo personal	11,20						
	Condiciones laborales		Funciona el equipo de trabajo Remuneración atractiva Trabajo busca mejorar la calidad de vida	21,29						
Canales de la Comunicación	Existe canales de comunicación. Accesible la interacción con personas de mayor jerarquía.	30,36								

<p>infantil en Paramonga, 2023?</p> <p>Problema ESPECÍFICO problema</p> <p>Específico 4 ¿Cuál es la relación entre Reconocer resolución de conflicto y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023?</p>	<p>Objetivo Específico</p> <p>4: Reconocer la relación entre resolución de conflicto y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica 4</p> <p>Existe una relación significativa entre la resolución de conflicto y Clima Laboral de un Centro Materno infantil en Paramonga, 2023.</p>	<p>Supervisión</p>	<p>El puesto está claramente definido.</p> <p>Brinda apoyo para superar obstáculos.</p> <p>Mejora el sistema de trabajo.</p>	<p>37,46</p>			
--	---	--	---------------------------	--	---------------------	--	--	--

ANEXO 4: EVALUACION POR JUCIO DE EXPERTOS INSTRUMENTO RELACIONES INTERPERSONALES

Primer Juez: Mg. María Huertas

Primera dimensión: Manejo de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la capacidad de intercambiar información entre el personal de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación directa e indirecta	La comunicación entre compañeros de trabajo es directa y fluida.	3	4	4	
	Ha surgido problemas por una deficiente comunicación indirecta entre compañeros.	3	3	4	
Interacción continua	Interacción continua entre compañeros y permite realizar las tareas entre todos de manera amena.	4	3	4	
Comparten intereses	El compartir intereses en conjunto permite tener trabajo motivador en el grupo.	4	4	4	
	Participan en la elección temas de interés que logren motivar al grupo	3	3	4	

Segunda dimensión: Ambiente colaboración

Objetivos de la Dimensión: Conocer las relaciones en el ambiente de trabajo que conducen a escenarios laborales saludables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración entre compañeros	Cuando un compañero no asiste a trabajar existe preocupación por parte de sus colegas.	3	3	3	

	Existe disposición de reemplazar en el trabajo los días que este enfermo o tiene problemas un compañero	4	4	4	
4Trabajo en equipo	Se trabaja en equipo y de manera coordinada entre compañeros de área.	4	4	4	
	Las actividades diarias que se tiene con otras áreas del Hospital se trabajan en equipo	3	3	3	
Enfrentan dificultades	Cuando se presentan dificultades como errores en documentación, agilizar trámites se logra superar con el apoyo de todos.	4	4	4	
	Existe dificultades, problemas entre compañeros por malos entendidos o comentarios.	3	3	3	
	Brinda información a los familiares sobre normas hospitalarias.	2	2	2	

Tercera dimensión: Actitudes socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la habilidad interna de un trabajador que da respuestas a favor o en contra de la persona dentro de una institución.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	El personal ofrece su apoyo y orientación a colaboración no importando su nivel	4	4	4	
Actitud asertiva	La actitud del personal es asertiva y transmiten confianza en la atención a los interesados.	4	4	4	
Acciones afectivas	Se comparten actividades de socialización y afectivas entre compañeros para unir lazos de amistad.	4	4	4	
	Existe un trato de confianza y ayuda mutua entre compañeros.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Resuelve conflicto

Objetivos de la Dimensión: Facilita a los individuos describir situaciones de conflicto, sus orígenes y aspectos de interrelación, de esta manera lograr un ambiente de tranquilidad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resuelve conflicto	Ante inconvenientes y problemas entre compañeros, se ha logrado resolver dichos conflictos.	4	3	4	
	Existe preocupación porque el ambiente de trabajo no es apropiado, me causa malestar y	3	3	3	

	estrés.				
Indicador:	El apoyo de mis	4	4	4	
compañerismo	compañeros me permite cumplir con todas las actividades diarias de mi trabajo				
	Gracias a mis	3	3	3	
	compañeros he logrado aprender y desarrollar mis habilidades, ganar experiencia en mi puesto que ocupo				

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: HUERTA LOPEZ MARIA DEL CARMEN

Especialidad del validador: GERENCIA EN SERVICIOS PUBLICO-SALUD PUBLICA

12de 06 del 2023

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto validador

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL BARRANCA CAJATIMBO SBS
Dra. María del Carmen Huerta López de Arenas
E. P. 21318
COORDINADORA DE ETAPA DE MON. ADULTO MAYOR

Segundo Juez: Mg. María Oyola

Primera dimensión: Manejo de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la capacidad de intercambiar información entre el personal de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación directa indirecta	La comunicación entre compañeros de trabajo es directa y fluida.	4	4	4	
	Ha surgido problemas por una deficiente comunicación indirecta entre compañeros.	4	4	4	
Interacción continua	Interacción continua entre compañeros y permite realizar las tareas entre todos de manera amena.	4	4	4	
Comparten intereses	El compartir intereses en conjunto permite tener trabajo motivador en el grupo.	3	4	4	Mejorar redacción
	Participan en la elección de temas de interés que logren motivar al grupo	4	4	4	

Segunda dimensión: Ambiente colaboración

Objetivos de la Dimensión: Conocer las relaciones en el ambiente de trabajo que conducen a escenarios laborales saludables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración entre compañeros	Cuando un compañero no asiste a trabajar existe preocupación	4	4	4	

	por parte de sus colegas.				
	Existe disposición de reemplazar en el trabajo los días que este enfermo o tiene problemas un compañero	4	4	4	
Trabajo en equipo	Se trabaja en equipo y de manera coordinada entre compañeros de área.	4	4	4	
	Las actividades diarias que se tiene con otras áreas del Hospital se trabajan en equipo	4	4	4	
Enfrentan dificultades	Cuando se presentan dificultades como errores en documentación, agilizar trámites se logra superar con el apoyo de todos.	4	4	4	
	Existe dificultades, problemas entre compañeros por malos entendidos o comentarios.	3	4	4	Mejorar redacción
	Brinda información a los familiares sobre normas hospitalarias.	4	4	4	

Tercera dimensión: Actitudes socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la habilidad interna de un trabajador que da respuestas a favor o en contra de la persona dentro de una institución.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	El personal ofrece su apoyo y orientación a la colaboración no importando su nivel	4	4	4	
Actitud asertiva	La actitud del personal es asertiva y transmiten confianza en la atención a los interesados.	4	4	4	
Acciones afectivas	Se comparten actividades de socialización y afectivas entre compañeros para unir lazos de amistad.	4	4	4	
	Existe un trato de confianza y ayuda mutua entre compañeros.	1	2	2	Casi similar al indicador 1

Cuarta dimensión: Resuelve conflicto

Objetivos de la Dimensión: Facilita a los individuos describir situaciones de conflicto, sus orígenes y aspectos de interrelación, de esta manera lograr un ambiente de tranquilidad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resuelve conflicto	Ante inconvenientes y problemas entre compañeros, se ha logrado resolver dichos conflictos.	3	4	4	Mejorar redacción
	Existe preocupación porque el ambiente de trabajo no es apropiado.	4	4	4	

	me causa malestar y estrés.				
Indicador:	El apoyo de mis compañeros me permite cumplir con todas las actividades diarias de mi trabajo	4	4	4	
compañerismo	Gracias a mis compañeros he logrado aprender y desarrollar mis habilidades, ganar experiencia en mi puesto que ocupo	4	4	4	

Observaciones (preclar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador María santos Oyola Canto

Especialidad del validador: Maestría en Salud pública.

...13...de junio...del 20...23

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



María Santos Oyola Canto

Firma del Experto validador

Tercer Juez: Mg. Lucy Susanibar

Primera dimensión: Manejo de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la capacidad de intercambiar información entre el personal de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación directa e indirecta	La comunicación entre compañeros de trabajo es directa y fluida.	4	4	4	
	Ha surgido problemas por una deficiente comunicación indirecta entre compañeros.	4	4	4	
Interacción continua	Interacción continua entre compañeros y permite realizar las tareas entre todos de manera amena.	3	4	4	
Comparten intereses	El compartir intereses en conjunto permite tener trabajo motivador en el grupo.	4	4	4	
	Participan en la elección temas de interés que logren motivar al grupo	3	4	4	

Segunda dimensión: Ambiente colaboración

Objetivos de la Dimensión: Conocer las relaciones en el ambiente de trabajo que conducen a escenarios laborales saludables.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración entre compañeros	Cuando un compañero no asiste a trabajar existe preocupación por parte de sus colegas.	4	4	4	

	Existe disposición de reemplazar en el trabajo los días que este enfermo o tiene problemas un compañero	4	4	4	
Trabajo en equipo	Se trabaja en equipo y de manera coordinada entre compañeros de área.	4	4	4	
	Las actividades diarias que se tiene con otras áreas del Hospital se trabajan en equipo	4	4	4	
Enfrentan dificultades	Cuando se presentan dificultades como errores en documentación, agilizar trámites se logra superar con el apoyo de todos.	4	4	4	
	Existe dificultades, problemas entre compañeros por males entendidos o comentarios.	3	4	4	
	Brinda información a los familiares sobre normas hospitalarias.	4	3	4	

Tercera dimensión: Actitudes socioafectivas

Objetivos de la Dimensión: Reconocer la habilidad interna de un trabajador que da respuestas a favor o en contra de la persona dentro de una institución.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	El personal ofrece su apoyo y orientación a colaboración no importando su nivel	4	4	4	
Actitud asertiva	La actitud del personal es asertiva y transmiten confianza en la atención a los interesados.	4	4	4	
Acciones afectivas	Se comparten actividades de socialización y afectivas entre compañeros para unir lazos de amistad.	4	4	4	
	Existe un trato de confianza y ayuda mutua entre compañeros.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Resuelve conflicto

Objetivos de la Dimensión: Facilita a los individuos describir situaciones de conflicto, sus orígenes y aspectos de interrelación, de esta manera lograr un ambiente de tranquilidad.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resuelve conflicto	Ante inconvenientes y problemas entre compañeros, se ha logrado resolver dichos conflictos.	4	4	4	
	Existe preocupación porque el ambiente de trabajo no es apropiado, me causa malestar y	4	4	4	

	estrés				
Indicador:	El apoyo de mis compañeros me permite cumplir con todas las actividades diarias de mi trabajo	4	4	4	
compañerismo	Gracias a mis compañeros he logrado aprender y desarrollar mis habilidades, ganar experiencia en mi puesto que ocupo	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento tiene suficiencia para medir la variable planteada.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: SUSANIBAR ANDRADE LUCY NOELIA

Especialidad del validador: MEDICO CIRUJANO, MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

...13...de...06...del 20...23

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

 DIRECCION REGIONAL DE SALUD LIMA
MICROREGION HUARANUNGA

Lucy Susanibar Andrade
MEDICO CIRUJANO
CMP 70006

Firma del Experto validador

EVALUACION POR JUCIO DE EXPERTOS INSTRUMENTO CLIMA LABORAL

Primer Juez: Mg. María Huertas

Primera dimensión: Motivación inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad de expresar metas con facilidad mediante símbolos y lograr un alto desempeño, actitud que todos los empleados muestran cuando su ambiente de trabajo un estímulo específico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación inspiracional	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3	3	3	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	3	3	4	
	En el hospital, se hacen mejor las cosas cada día	3	3	3	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	3	3	3	
	Cumplir con las tareas diarias del trabajo, permite el desarrollo del personal	3	3	3	
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	3	3	3	
	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	3	3	4	
	Los trabajadores buscan el logro de la misión de la institución	4	4	4	
	Los trabajadores tienen una clara idea de la visión institucional.	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorrealización

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el desarrollo personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución	3	3	3	
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	3	3	3	
	Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de sus subordinados	3	3	3	
	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	3	3	3	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	3	3	4	
	La empresa promueve el desarrollo del personal	3	3	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	3	3	4	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	

Tercera dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Conocer el estado del entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Los jefes y/o coordinadores reconocen los logros en el trabajo	3	3	4	
	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	3	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	3	3	3	
	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	3	3	3	
	Los objetivos de trabajo son retadores				SE REPITEN
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	3	3	3	
	Existe buena administración de los recursos	3	3	3	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de Otras organizaciones.	3	3	3	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	3	3	3	

Cuarta dimensión: Canales de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Conocer las redes de comunicación que hay en las instituciones de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	3	3	4	
	En el trabajo, la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación entre compañeros de trabajo y jefes.	3	4	4	
	Es accesible la interacción con personas de mayor jerarquía	3	4	4	
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	3	3	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	3	3	3	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	3	3	4	

Quinta dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones en las que una persona mejora observando y/o dirigiendo el trabajo de un grupo de personas para que alcancen la excelencia y la satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4	4	4	

En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	3	3	4	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	3	3	3	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	3	3	3	
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	3	3	4	
Los objetivos del trabajo son reevaluados periódicamente.	4	4	4	
Existe un trato justo en el hospital.	3	3	4	
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	3	3	4	
En la institución, se afrontan y superan los obstáculos en forma conjunta.	4	4	4	
Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MARIA DEL CARMEN HUERTA LOEZ.

Especialidad del validador: GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD – SALUD PUBLICA

12

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
HOSPITAL REGIONAL A. C. J. ATAMBO 568
Firma del Experto validador
M^{te}. María del Carmen Huerta Loez de Arenas
C. E. P. 21318
COORDINADORA DE ETAPA DE VIDA ADULTO MAYOR

Segundo Juez: Mg. María Oyola

Primera dimensión: Motivación inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad de expresar metas con facilidad mediante símbolos y lograr un alto desempeño, actitud que todos los empleados muestran cuando su ambiente de trabajo un estímulo específico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación inspiracional	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	4	4	4	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	
	En el hospital, se hacen mejor las cosas cada día	3	4	4	Mejorar la redacción
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	4	4	4	
	Cumplir con las tareas diarias del trabajo, permite el desarrollo del personal	4	4	4	
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	
	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	4	4	4	
	Los trabajadores buscan el logro de la misión de la institución	4	4	4	
	Los trabajadores tienen una clara idea de la visión institucional.	4	4	4	

Segunda dimensión: Autorrealización

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el desarrollo personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución	4	4	4	
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de sus subordinados	4	4	4	
	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	4	4	4	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	4	4	4	
	La empresa promueve el desarrollo del personal	4	4	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	3	4	4	No está muy claro
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	4	4	
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	

Tercera dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Conocer el estado del entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Los jefes y/o coordinadores reconocen los logros en el trabajo	4	4	4	
	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	3	4	4	
	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	3	4	4	repetido
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	4	4	
	Existe buena administración de los recursos	4	4	4	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de Otras organizaciones.	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Canales de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Conocer las redes de comunicación que hay en las instituciones de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4	4	4	
	En el trabajo, la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación entre compañeros de trabajo y jefes.	4	4	4	
	Es accesible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	4	4	4	

Quinta dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones en las que una persona mejora observando y/o dirigiendo el trabajo de un grupo de personas para que alcancen la excelencia y la satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	El supervisor brinda apoyo	4	4	4	

Supervisión	para superar los obstáculos que se presentan.				
	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	4	4	4	
	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
	Los objetivos del trabajo son reevaluados periódicamente.	4	4	4	
	Existe un trato justo en el hospital.	4	4	4	Debería decir institución
	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos en forma conjunta.	4	4	4	
	Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.	4	4	4	

Observaciones (preclar el hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **María Santos Oyola Canto**

Especialidad del validador: **Maestría en Salud pública.**

13 de junio del 2023.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



María Santos Oyola Canto

Firma del Experto validador

Tercer Juez: Lucy Susanibar

Primera dimensión: Motivación inspiracional

Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad de expresar metas con facilidad mediante símbolos y lograr un alto desempeño, actitud que todos los empleados muestran cuando su ambiente de trabajo un estímulo específico.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación inspiracional	Se siente comprometido con el éxito de la organización	4	4	4	
	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	3	4	4	
	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	4	4	4	
	En el hospital, se hacen mejor las cosas cada día	3	4	4	
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	4	4	4	
	Cumplir con las tareas diarias del trabajo, permite el desarrollo del personal	4	4	4	
	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	4	4	4	
	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal	4	4	4	
	Los trabajadores buscan el logro de la misión de la institución	4	4	4	
Los trabajadores tienen una clara idea de la visión institucional.	4	4	4		

Segunda dimensión: Autorrealización

Objetivos de la Dimensión: Reconocer el desarrollo personal.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Autorrealización	Existen oportunidades de progresar en la institución	4	4	4	
	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados	4	4	4	
	Se valora los altos niveles de desempeño	4	4	4	
	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros de sus subordinados	3	4	4	
	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	4	4	4	
	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	3	4	4	
	La empresa promueve el desarrollo del personal	4	4	4	
	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	4	4	4	
	Los trabajadores están comprometidos con la organización	4	3	4	
	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	

Tercera dimensión: Condiciones laborales

Objetivos de la Dimensión: Conocer el estado del entorno laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Los jefes y/o coordinadores reconocen los logros en el trabajo	4	4	4	
	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores	4	4	4	
	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo son retadores				Se repite ítem
	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede	4	3	4	
	Existe buena administración de los recursos	4	4	4	
	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	4	4	4	
	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	4	4	4	
	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	4	4	4	

Cuarta dimensión: Canales de la comunicación

Objetivos de la Dimensión: Conocer las redes de comunicación que hay en las instituciones de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Canales de comunicación	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	4	4	4	
	En el trabajo, la información fluye adecuadamente	4	4	4	
	Existen suficientes canales de comunicación entre compañeros de trabajo y jefes.	4	4	4	
	Es accesible la interacción con personas de mayor jerarquía	4	4	4	
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen	4	4	4	
	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo	4	4	4	
	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	4	4	4	

Quinta dimensión: Supervisión

Objetivos de la Dimensión: Conocer las acciones en las que una persona mejora observando y/o dirigiendo el trabajo de un grupo de personas para que alcancen la excelencia y la satisfacción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	4	4	4	

En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	4	4	4	
La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea	4	4	4	
Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	4	4	4	
Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	4	
Los objetivos del trabajo son reevaluados periódicamente.	4	4	4	
Existe un trato justo en el hospital.	4	4	4	
El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos	4	4	4	
En la institución se afrontan y superan los obstáculos en forma conjunta	4	4	4	
Se reconocen los avances en otras áreas de la institución.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento tiene suficiencia para medir la variable: Clima laboral

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: SUSANIBAR ANDRADE LUCY NOELIA

Especialidad del validador: MEDICO CIRUJANO, MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

13 de 06 del 2023

DIRECCION REGIONAL DE SALUD TEMA
MICH. HUELVA
Lucy Susanibar Andrade
MEDICO CIRUJANO
C.M.P. 74006

Firma del Experto validador

Juez 1:

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HUERTA LOPEZ, MARIA DEL CARMEN DNI 15716009	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/05/92 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
HUERTA LOPEZ, MARIA DEL CARMEN DNI 15716009	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 10/12/92 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
HUERTA LOPEZ, MARIA DEL CARMEN DNI 15716009	MAESTRO EN SALUD PUBLICA GESTION HOSPITALARIA Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
HUERTA LOPEZ, MARIA DEL CARMEN DNI 15716009	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 31/07/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU

Juez 2:

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	Maestra en Docencia Universitaria Fecha de diploma: 17/04/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	MAESTRA EN SALUD PUBLICA Fecha de diploma: 27/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/07/2005 Fecha egreso: 25/09/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/05/92 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU

OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 16/12/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CUIDADOS QUIRURGICOS Fecha de diploma: 26/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
OYOLA CANTO, MARIA SANTOS DNI 15662280	ESPECIALISTA EN ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 10/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA GAYETANO HEREDIA PERU

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p. m.

Juez 3:

REGISTRO NACIONAL DE **GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SUSANIBAR ANDRADE, LUCY NOELIA DNI 72176722	MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIO DE SALUD Fecha de diploma: 12/08/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 27/05/2020 Fecha egreso: 06/06/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
SUSANIBAR ANDRADE, LUCY NOELIA DNI 72176722	MEDICO CIRUJANO Fecha de diploma: 06/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
SUSANIBAR ANDRADE, LUCY NOELIA DNI 72176722	BACHILLER EN MEDICINA HUMANA Fecha de diploma: 17/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/04/2010 Fecha egreso: 10/02/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU

Anexo 5: Validez de contenido

VALIDEZ DE CONTENIDO - RELACIONES INTERPERSONALES								
Items	Jueces			Sx1	Mx	CVCj	Pei	CVCTc
Items 1	11	12	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 2	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.037037037	0.90740741
Items 3	11	12	11	34	2.83333333	0.94444444	0.037037037	0.90740741
Items 4	12	11	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 5	10	12	11	33	2.75	0.91666667	0.037037037	0.87962963
Items 6	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.037037037	0.87962963
Items 7	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.96296296
Items 8	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.96296296
Items 9	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.96296296
Items 10	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.96296296
Items 11	12	11	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 12	12	12	11	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 13	12	12	11	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 14	11	12	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 15	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.037037037	0.87962963
Items 16	12	11	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 17	12	11	12	35	2.91666667	0.97222222	0.037037037	0.93518519
Items 18	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.037037037	0.87962963
Items 19	12	12	12	36	3	1	0.037037037	0.96296296
Items 20	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.037037037	0.87962963
								0.92546296

VALIDEZ DE CONTENIDO - CLIMA LABORAL								
Items	Jueces			Sx1	Mx	CVCj	Pei	CVCTc
items1	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items2	9	12	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
items3	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items4	9	11	11	31	2.58333333	0.86111111	0.03703704	0.82407407
items5	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items6	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items7	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items8	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items9	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items10	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items11	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items12	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items13	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items14	9	12	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
items15	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items16	10	12	11	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items17	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items18	10	11	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items19	12	12	11	35	2.91666667	0.97222222	0.03703704	0.93518519
items20	12	12	11	35	2.91666667	0.97222222	0.03703704	0.93518519
items21	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items22	11	12	12	35	2.91666667	0.97222222	0.03703704	0.93518519
items23	9	11	12	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
items24	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963

items25	3	3	3	9	0.75	0.25	0.03703704	0.21296296
items26	9	12	11	32	2.66666667	0.88888889	0.03703704	0.85185185
items27	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items28	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items29	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items30	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items31	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items32	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items33	11	12	12	35	2.91666667	0.97222222	0.03703704	0.93518519
items34	11	12	12	35	2.91666667	0.97222222	0.03703704	0.93518519
items35	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items36	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items37	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items38	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items39	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items40	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items41	9	12	12	33	2.75	0.91666667	0.03703704	0.87962963
items42	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items43	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items44	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items45	10	12	12	34	2.83333333	0.94444444	0.03703704	0.90740741
items46	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
items47	12	12	12	36	3	1	0.03703704	0.96296296
								0.89085894

INTERPRETACIÓN DEL CÁLCULO DEL CVC

Valor del CVC	Interpretación de la validez y concordancia
De 0 a 0,60	Inaceptable
Mayor a 0,60 y menor o igual a 0,70	Deficiente
Mayor a 0,70 y menor o igual a 0,80	Aceptable
Mayor a 0,80 y menor o igual a 0,90	Buena
Mayor a 0,90	Excelente

Fuente: Hernández-Nieto (2011)

Anexo 6: Prueba piloto

Enc.	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	
5	3	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	
10	5	4	5	5	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
12	5	5	4	1	1	5	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3		
13	5	2	5	5	3	5	5	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	
15	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	3	5	4	3	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	
18	1	5	5	5	5	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
19	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	3	4	3	4	2	3	3	

S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	Total V1	Total V2
4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	148
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	1	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	174
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	144	
3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	91	150	
4	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	2	5	3	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	72	193	
4	4	4	4	4	4	5	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	60	171	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	2	3	4	1	1	4	3	3	4	4	60	196	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60	46	
2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	75	88
1	4	5	5	5	5	5	4	2	5	2	5	2	2	5	1	1	4	4	5	1	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	82	186	
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	1	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	95	205	
4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	41	175
5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	84	210
2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	43	140
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	95	183
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	95	207	
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	85	168
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	175
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	179
3	2	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	78	151
1.4	1.0	1.1	1.2	1.2	1.3	1.2	1.4	1.4	1.6	1.2	1.2	1.0	1.3	1.2	1.7	1.4	1.9	1.4	1.4	1.2	1.4	1.3	1.5	1.3	1.2	1.3	1.8	1.5	1.1	1.2	1.2	1.4	1.0	245.79	1514.05

Varianzas	1.2	0.9	1.3	1.4	1.4	1.0	0.9	1.3	1.2	1.0	1.0	1.5	1.3	1.3	1.2	1.2	1.2	1.3	1.4	0.9	1.6	0.9	1.2	0.8	1.3	0.9	0.8	1.1	1.2
Suma de varianzas=	24.4	58.6																											
Número de preguntas=	20.0	46.0																											
Alfa de Cronbach (k)=	0.948	0.9826																											

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tomado de Ruiz Bolivar (2002) y Pallella y Martins (2003).

AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

Por medio de la presente autorizo a **CRISTINA OCTAVIA MURGA DE CHANGA** DNI: **15683961**, alumna de la maestría en Gestión en los servicios de salud de la Universidad Cesar Vallejo a recolectar información para el desarrollo de su proyecto de investigación: "relaciones interpersonales y clima laboral del personal de un centro materno infantil en Paramonga, 2023", donde se aplicara a todo el personal asistencial y administrativo que labora en el centro de salud Materno Infantil Paramonga.

Paramonga 05 de junio 2023

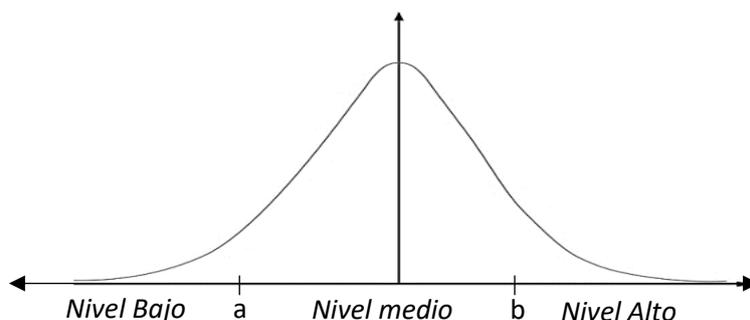
ATTE.

 GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
CENTRO DE SALUD PARAMONGA

Dr Rafael E. Valverde Purugun
CMP 81810 DNI: 87771045
MÉDICO

ANEXO 7: CÁLCULOS PARA LA ESTIMACIÓN DE LOS RANGOS DE MEDICIÓN DE LAS VARIABLES

Para la obtención del valor final de las variables y dimensiones se realizó la baremación de datos y se estimó los rangos de medición usando la puntuación alcanzada y la escala de Estanones el cual sigue la siguiente distribución:



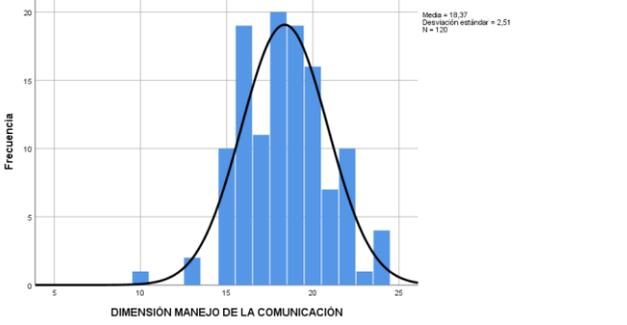
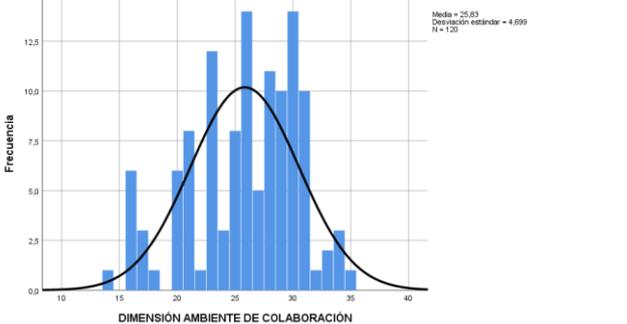
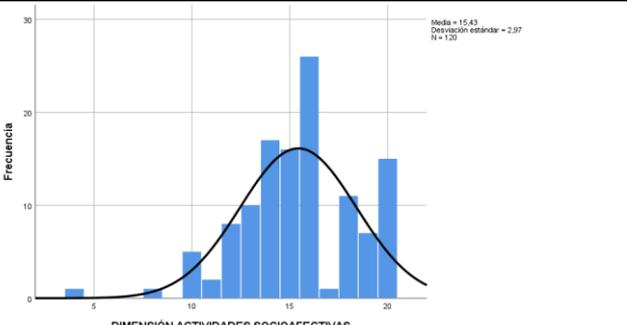
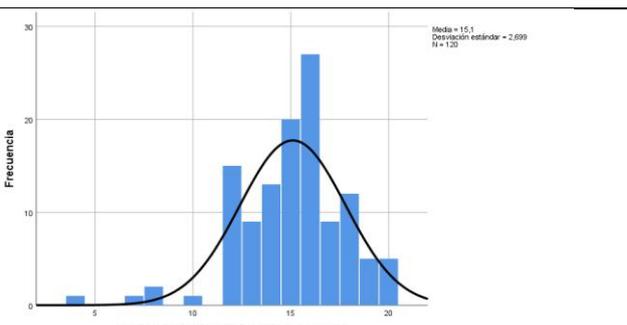
Fórmula: $a = \text{Media} - 0.75 (\text{Desv. Stand})$

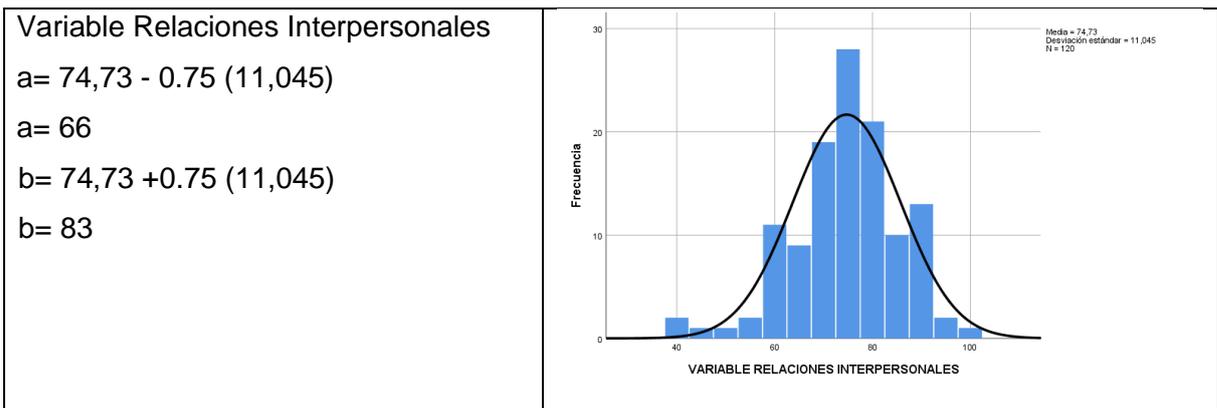
$b = \text{Media} + 0.75 (\text{Desv. Stand})$

I. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS PARA LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES Y SUS DIMENSIONES

	DIMENSIÓN MANEJO DE LA COMUNICACIÓN	DIMENSIÓN AMBIENTE DE COLABORACIÓN	DIMENSIÓN ACTITUDES SOCIOAFECTIVAS	DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES
Media	18,37	25,83	15,43	15,10	74,73
Desv. Stand	2,510	4,699	2,970	2,699	11,045
Mediana	18,00	26,00	15,50	15,00	75,00
Rango	14	21	16	16	58
Mínimo	10	14	4	4	40
Máximo	24	35	20	20	98

Fuente: Elaboración propia

Cálculos	Distribución de datos
<p>Dimensión Manejo de la Comunicación</p> <p>$a = 18,37 - 0.75 (2,510)$</p> <p>$a = 16$</p> <p>$b = 18,37 + 0.75 (2,510)$</p> <p>$b = 20$</p>	 <p>Media = 18,37 Desviación estándar = 2,51 N = 120</p>
<p>Dimensión Ambiente de colaboración</p> <p>$a = 25,83 - 0.75 (4,699)$</p> <p>$a = 22$</p> <p>$b = 25,83 + 0.75 (4,699)$</p> <p>$b = 29$</p>	 <p>Media = 25,83 Desviación estándar = 4,699 N = 120</p>
<p>Dimensión Actitudes socioafectivas</p> <p>$a = 15,43 - 0.75 (2,970)$</p> <p>$a = 13$</p> <p>$b = 15,43 + 0.75 (2,970)$</p> <p>$b = 18$</p>	 <p>Media = 15,43 Desviación estándar = 2,97 N = 120</p>
<p>Dimensión Resolución de conflictos</p> <p>$a = 15,10 - 0.75 (2,699)$</p> <p>$a = 13$</p> <p>$b = 15,10 + 0.75 (2,699)$</p> <p>$b = 17$</p>	 <p>Media = 15,1 Desviación estándar = 2,699 N = 120</p>



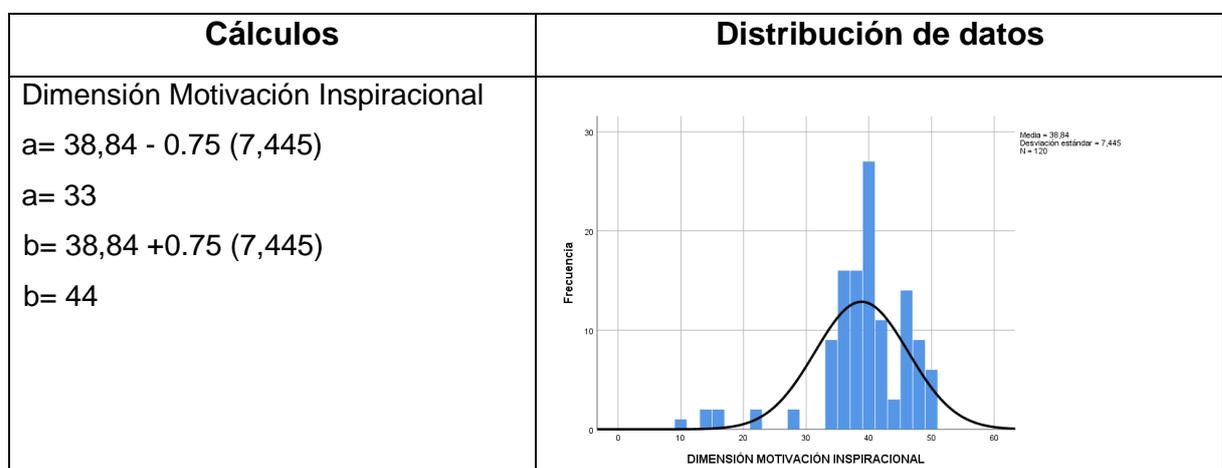
Baremo para la escala de medición de rangos de la Variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones

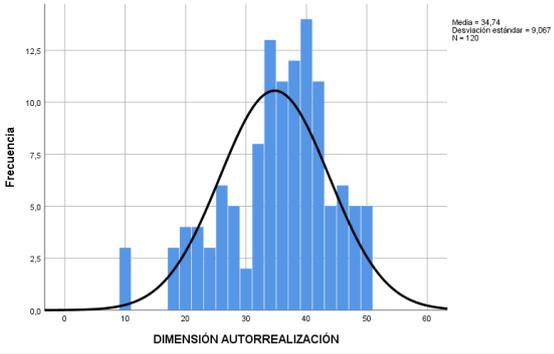
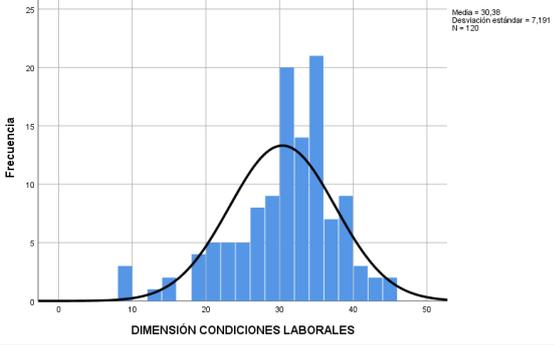
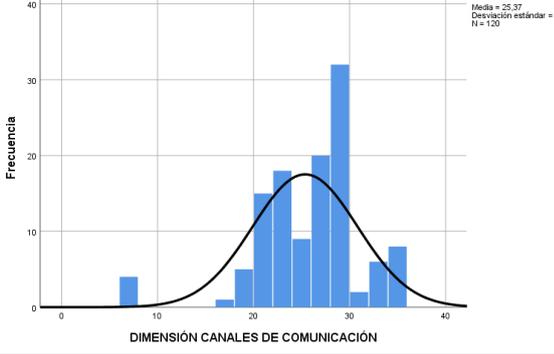
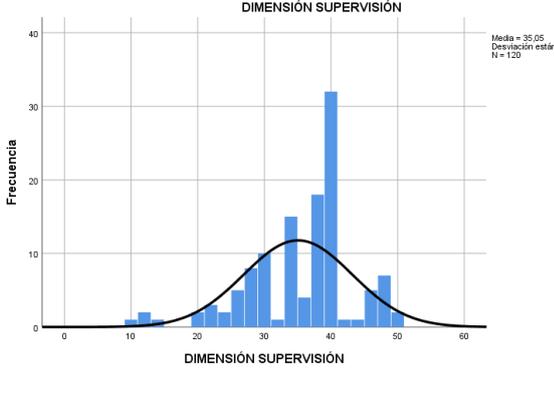
Nivel	Dimensión manejo de la comunicación	Dimensión ambiente de colaboración	Dimensión actividades socioafectivas	Dimensión resolución de conflictos	Variable relaciones interpersonales
Favorable	20 – 25	29 - 35	17 - 20	18 - 20	83 - 100
Medianamente favorable	17 – 19	23-28	14 -16	14 – 17	67 – 82
Desfavorable	5 – 16	7 – 22	4 – 13	4 – 13	20 – 66

II. ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS PARA LA VARIABLE CLIMA LABORAL Y SUS DIMENSIONES

	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INSPIRACIONAL	DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN	DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES	DIMENSIÓN CANALES DE COMUNICACIÓN	DIMENSIÓN SUPERVISIÓN	VARIABLE CLIMA LABORAL
Media	38,84	34,74	30,38	25,37	35,05	164,53
Desv. Stand	7,445	9,067	7,191	5,465	8,131	33,381
Mediana	39,00	36,00	31,00	27,00	37,00	171,00
Rango	40	40	36	28	40	184
Mínimo	10	10	9	7	10	46
Máximo	50	50	45	35	50	230

Fuente: Elaboración propia



<p>Dimensión Autorrealización</p> <p>$a = 34,74 - 0.75 (9,067)$</p> <p>$a = 28$</p> <p>$b = 34,74 + 0.75 (9,067)$</p> <p>$b = 42$</p>	
<p>Dimensión Condiciones Laborales</p> <p>$a = 30,38 - 0.75 (7,191)$</p> <p>$a = 30$</p> <p>$b = 30,38 + 0.75 (7,191)$</p> <p>$b = 36$</p>	
<p>Dimensión Canales de Comunicación</p> <p>$a = 25,37 - 0.75 (5,465)$</p> <p>$a = 21$</p> <p>$b = 25,37 + 0.75 (5,465)$</p> <p>$b = 29$</p>	
<p>Dimensión Supervisión</p> <p>$a = 35,05 - 0.75 (8,131)$</p> <p>$a = 29$</p> <p>$b = 35,05 + 0.75 (8,131)$</p> <p>$b = 41$</p>	

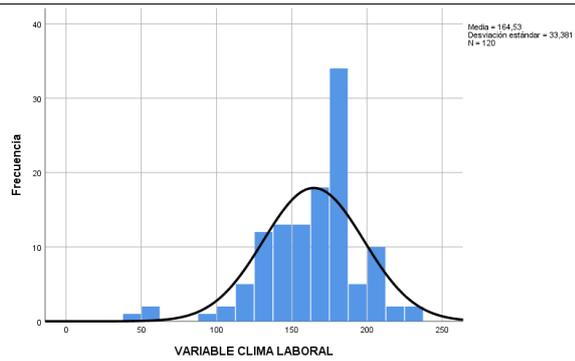
Variable Clima Laboral

$a = 164,53 - 0.75 (33,381)$

$a = 139$

$b = 164,53 + 0.75 (33,381)$

$b = 190$



Baremo para la escala de medición de rangos de la Variable Clima Laboral y sus dimensiones

Nivel	Dimensión Motivación inspiracional	Dimensión Autorrealización	Dimensión Condiciones laborales	Dimensión Canales de comunicación	Dimensión Supervisión	Variable Clima Laboral
Alto	44 - 50	42 - 50	36 - 45	29 - 35	41 - 50	190 - 230
Medio	34 - 43	29 - 41	31 - 35	22 - 28	30 - 40	140 - 189
Bajo	10 - 33	10 - 28	9 - 30	7 - 21	10 - 29	46 - 139

ANEXO 8: INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE SPEARMAN

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martínez & Campos, 2015).



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL EN PARAMONGA, 2023", cuyo autor es MURGA DE CHANGA CRISTINA OCTAVIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAIMES VELASQUEZ CARLOS ALBERTO DNI: 42762905 ORCID: 0000-0002-8794-0972	Firmado electrónicamente por: CJAIMESVE el 07- 08-2023 12:33:40

Código documento Trilce: TRI - 0640420