



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores
del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Romero Benítez, Reyna Carolina (ORCID: 0000-0002-6870-4982)

ASESOR:

Mg. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por su presencia en el trayecto de mi vida académica lo cual ha permitido lograr mis objetivos trazados.

A mi padre por mostrarte que la perseverancia es pilar fundamental para la meta trazada.

A mi hijo por ser mi origen deseo de superación durante este camino de aprendizaje continuo.

Reyna Carolina.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía en este nuevo proyecto, darme la fortaleza espiritual para lograr esta nueva meta en mi carrera.

A la directora de la Microred de San Jacinto por la autorización del proyecto y brindarme las facilidades durante la ejecución del mismo.

Al docente de diseño y desarrollo del trabajo de investigación por apoyarme todo este tiempo y permitir que este informe puede llegar a su conclusión.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	I
Dedicatoria	li
Agradecimiento	lii
Índice de contenidos	Iv
Índice de tablas	V
Resumen	Vii
Abstract	Viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Régimen laboral del personal de salud	16
Tabla 2.	Nivel de correlación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales.	20
Tabla 3.	Nivel de la percepción del Clima Organizacional	21
Tabla 4.	Nivel de la percepción de las relaciones interpersonales	22
Tabla 5.	Nivel de correlación entre la dimensión estructura organizacional y las relaciones interpersonales.	23
Tabla 6.	Nivel de correlación entre la dimensión trabajo en equipo y las relaciones interpersonales	24
Tabla 7.	Nivel de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y las relaciones interpersonales	25
Tabla 8.	Nivel de correlación entre la dimensión regulación de conflictos y las relaciones interpersonales	26

RESUMEN

El presente estudio siguió la contrastación del objetivo general de determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022. La metodología que representa la investigación, se inicia con la identificación de un nivel de estudio correlacional simple, tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal. Adjunto a ello, se destacó como población el total de profesionales del Centro de Salud San Jacinto, siendo 62 colaboradores sanitarios a quienes se les aplicó dos cuestionarios adaptados a las variables. Los resultados descriptivos del estudio definieron el nivel de la variable clima organizacional; según el colectivo de profesionales de salud encuestados definieron niveles excelentes de clima organizacional en un 40%, niveles regulares en un 23%, al contrario, del 37% restante del personal de salud que percibieron niveles malos de clima organizacional. Mientras que, para los niveles de la variable relaciones interpersonales; según el 43% del personal de salud las relaciones interpersonales fueron buenas, el 18% mantuvieron niveles regulares con respecto a su interacción interpersonal, en contraste, con el 39% restante de los encuestado que determinaron tener niveles malos en sus relaciones interpersonales. Como conclusión general, se destacó en directa respuesta al objetivo general según el coeficiente Rho Spearman ($\rho=0,528$) que hubo una correlación de nivel moderado de enfoque directamente proporcional entre la variable clima organizacional y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto, asociado al resultado de la significancia asintótica de 0,000 menor al 5% que permitió aceptar la hipótesis de estudio.

Palabras clave: Clima, organización, relaciones, interpersonales, estructura.

ABSTRACT

The present study followed the contrast of the general objective of determining the relationship between organizational climate and interpersonal relationships in workers of the San Jacinto Health Center, Ancash - 2021. The methodology that represents the research, begins with the identification of a simple correlational study level, applied type, quantitative approach and non-experimental-transversal design. In addition to this, the total number of professionals of the San Jacinto Health Center was highlighted as the population, being 62 health collaborators to whom two questionnaires adapted to the variables were applied. The descriptive results of the study defined the level of the independent variable organizational climate; according to the group of health professionals surveyed, 40% defined excellent levels of organizational climate, 23% regular levels, on the contrary, the remaining 37% of the health personnel perceived poor levels of organizational climate. Meanwhile, for the levels of the dependent variable interpersonal relations, according to 43% of the health personnel, interpersonal relations were good, 18% maintained regular levels with respect to their interpersonal interaction, in contrast to the remaining 39% of those surveyed who determined that they had poor levels of interpersonal relations. As a general conclusion, it was highlighted in direct response to the general objective according to the Rho Spearman coefficient ($\rho = 0.528$) that there was a correlation of moderate level of directly proportional approach between the organizational climate variable and the interpersonal relations variable within the San Jacinto Health Center, associated to the result of the asymptotic significance of 0.000 less than 5% that allowed accepting the study hypothesis.

Keywords: Climate, organization, relationships, interpersonal, structure.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el sector de salud ha evolucionado ampliamente, tanto en el ámbito público como privado, ha sido elemental la compensación de servicios para cubrir la gran demanda que se impulsó a partir de una pandemia terrible promovida por una enfermedad con enorme carga viral. Las instituciones de sanidad, como hospitales, postas y centros médicos o de salud, se centraron en reducir los índices de mortalidad, con la implementación de eficientes tratamientos clínicos y protegiendo a las poblaciones más vulnerables de la sociedad (Prakash et al., 2020). La actual pandemia sirvió como recordatorio de que tenemos que invertir en salud, ya sea pública o privada, incrementando las capacidades nacionales para detectar patologías de forma temprana y responder rápidamente a infecciones emergentes.

Los retos de la pandemia COVID-19 han hecho que los sistemas sanitarios pongan a prueba a los médicos de atención primaria y especializada, que están en primera línea de la prestación de cuidados. Para garantizar la longevidad del personal médico, los equipos interprofesionales fuertes son una solución importante para aliviar el agotamiento y aumentar la satisfacción de los clínicos y los pacientes. Los principios esenciales de la atención primaria y especializada, son la atención preventiva, la comunicación y la colaboración, y la creación de relaciones sólidas, las cuales pueden aplicarse para fortalecer las condiciones y/o entorno de la misma atención primaria y especializada (Sullivan y Phillips, 2020).

La realidad evidenciada, facilitó la identificación de factores como el clima organizacional, sencillamente es el conjunto de percepciones de los individuos sobre sus entornos de trabajo. Además, se destaca que el clima tiene una fuerte influencia en las actitudes de los empleados con respecto a su sentido de pertenencia, sus relaciones personales y su rendimiento laboral (Berberoglu, 2018). Por otro lado, las relaciones interpersonales son vínculos forjados entre personajes del contexto laboral, que faciliten mejor la prestación de servicios ordinarios, debido a que, la seguridad del paciente puede verse comprometida por potenciales errores

médicos y acontecimientos adversos que estarán relacionados con la falta de comunicación entre los profesionales sanitarios (Lee y Doran, 2017).

En un enfoque internacional, dentro del Portal Científico ResearchGate se publicó un estudio que analizó los efectos de las relaciones interpersonales en el compromiso laboral y el clima organizacional según las enfermeras gestoras. Las relaciones interpersonales forjadas con los administradores de enfermería fueron las que más predijeron el compromiso laboral. Por otro lado, se dedujo que el clima organizacional tuvo una significativa fuerza en las relaciones interpersonales con los médicos que, a su vez, fue lo que más predijo el comportamiento laboral proactivo de las enfermeras gestoras. Se consideró también que, las culturas organizativas que fomentan las relaciones interpersonales de calidad favorecían el rendimiento laboral de las enfermeras gestoras (Warshawsky y Sullivan, 2015).

En un enfoque nacional, desde la síntesis expuesta por una investigación publicada en la Revista Científica Producción y Gestión de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se destacó que las dimensiones representativas del clima organizacional se asocian moderada pero positivamente con las relaciones interpersonales de carácter satisfactorio, apuntando a una causalidad de aspecto unidireccional; el clima organizacional es un factor que posee vínculos con diferentes constructos teóricos de índole empresarial, de donde puede terminar siendo una causa o efecto (Arias et al., 2018). Lo dicho fue sustancial para aseverar la tremenda importancia que surge al demostrar la relación entre ambas categorías, y considerar esto como una prueba preliminar únicamente, continuando así, a una mayor profundización en la compleja problemática que repercute el clima organizacional.

Mientras que, en un enfoque local, se identifica al Centro de Salud del distrito de San Jacinto, en la provincia de Ancash. En términos de problemática, se reconocieron irregularidades en las condiciones del ambiente de trabajo, debido a circunstancias de aumento de trabajo y gestiones escasez de las prácticas y procedimientos, exponiendo negativamente a la estructura organizacional, al trabajo colaborativo y a la supervisión de conflictos; adjunto a dicha evidencia, han

sido también afectadas potencialmente las relaciones interpersonales de los trabajadores especialista en salud.

Seguidamente fue sustancial definir la pregunta de investigación, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022?

A continuación, se indicó un listado de objetivos. A nivel general, determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022. A nivel específico; identificar el nivel de percepción del clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022; Identificar el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022; establecer la relación entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022; establecer la relación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022; establecer la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022; establecer la relación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022.

Ahora con mayor importancia, se requirió fundamentar diferentes perspectivas de argumento para justificar la investigación.

A nivel de conveniencia, la investigación se centra en aquello que no estaba siendo foco de relevancia, debido a que toda la atención se la llevaba el estado de los servicios de salud, inmersos en una epidemia ha sido evidente regular protocolos y por ende las atenciones médicas del centro de salud sujeto a estudio, dejando de lado factores que determinaron las condiciones laborales y el rendimiento de los trabajadores médicos.

A nivel de relevancia social, se trabajó con el clima organizacional y las relaciones interpersonales que fueron notoriamente dos elementos fundamentales en el contexto de las entidades que brindan servicios médicos, ambos permiten una

graduación, mejor coordinación y por ende, ideal presentación de la atención al paciente.

A nivel de implicancias prácticas, se evaluaron dos variables que, desde la propia percepción de cada empleado de salud, se pudieron definir niveles que aseveraron las condiciones en las cuales fueron sometidos los profesionales médicos en el momento de laborar. Además de ello, sometieron las categorías de investigación a una potencial asociación, facilitando las posibles sugerencias que debe tomar el Centro de Salud local. Los beneficiarios del estudio fueron los profesionales del Centro de Salud, los pacientes de la entidad, y por supuesto, el mismo centro, ya que se trató de crear una base de resultados y recomendaciones que, sirvieran para mejorar las condiciones del clima organizacional y de las relaciones interpersonales, logrando así, un mejor estado por el cual la atención médica se vea mejorada y consolidada.

A nivel de valor teórico, el estudio sostuvo la identificación y el uso de referenciales conceptuales y teóricos que fundamentaron correctamente el manejo de las variables de investigación, cada término significativo proviene de la contrastación de autores importantes y expertos en la temática.

A nivel de utilidad metodológica, la investigación permitió crear una base documental para futuras investigaciones no solo en el campo de las ciencias empresariales sino también en el contexto de las ciencias de salud, promoviendo así el interés a estudiar variables que no se contemplaban de forma directa.

Finalmente, se redactaron como potenciales resultados, una hipótesis de investigación, y en contraposición, una hipótesis nula.

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la sección de marco teórico se pretendió definir, por un lado, diferentes antecedentes en tres niveles de contexto; mientras que, en segundo lugar, se estableció un marco amplio de conceptos y teorías por las que se pudieron sustentar las variables de investigación.

Shahnavazi et al. (2021) desarrollaron su artículo científico sobre el efecto del clima organizacional percibido en el desempeño de las enfermeras en los hospitales privados de Rasht, en Irán. Se trata de un nivel de estudio descriptivo – correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y tipo aplicada; los datos se recogieron mediante dos cuestionarios de clima organizacional y rendimiento laboral cuya validez y fiabilidad fueron confirmadas. Las conclusiones indicaron según la puntuación media obtenida, más de la mitad de las enfermeras informaron una valoración positiva del clima en los hospitales. Así mismo, se destacó la relación entre el clima organizacional percibido y el nivel de desempeño de las enfermeras con las habilidades personales y laborales de las mismas. Por último, la relación entre el clima organizativo percibido y el rendimiento laboral de las enfermeras fue estadísticamente significativa ($P \leq 0,048$).

Turizo y Ruiz (2020) establecieron un estudio sobre el análisis por medio de una revisión general de la bibliografía en base a la incidencia que posee el clima organizacional en la calidad de atención de los servicios sanitarios, en Cali, Colombia. Una investigación de nivel descriptivo-documental, y de diseño no experimental, tomando una población documentaria, y aplicando una guía de análisis de datos. Las conclusiones de acuerdo a la revisión y descripción literaria, se reconoció la influencia que mantiene el clima organizacional en cada ámbito de aspecto empresarial dinámico; construyéndose de forma continua con sus propios medios, inclusive sin haber modificaciones importantes en sus elementos dimensionales. Generalmente son las nuevas experiencias y los cambios nutren al clima organizacional de diferentes elementos que se adaptan hacia un estado empresarial saludable y eficiente.

Rivera et al. (2018) registraron su artículo científico con el objetivo de identificar el impacto de la variable motivación en el clima organizacional sobre las relaciones

interpersonales en los profesionales de la industria de salud, de Venezuela. Un estudio donde la metodología específica señaló que hubo un nivel descriptivo-correlacional, tipo aplicada, diseño no experimental-transversal y un enfoque cuantitativo. La investigación confirmó una relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, según un coeficiente Rho Spearman de 0.40 se halló una correlación moderada directamente proporcional, además de evidenciar un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05 se aceptó la hipótesis alternativa.

Muñiz et al. (2016) investigaron en su artículo científico sobre el clima organizacional en los servicios de salud pública españoles, en el personal de Administración y Servicios, en Asturias, España. La metodología que siguió el estudio, determinó que se empleó un nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo básica; la muestra estuvo compuesta por 3.787 empleados administrativos y de servicios de salud. Las conclusiones establecieron que el clima organizacional percibido por los profesionales del ámbito de salud español fue moderadamente positivo, identificándose un mejor y adecuado clima en la atención primaria, a diferencia de la especializada.

Mendoza (2020) elaboró su investigación con el propósito de establecer la relación de los indicadores laborales vinculados al clima organizacional desde la percepción de los profesionales de salud de un Centro de Sanidad Nivel I-3, en la ciudad de Trujillo, Perú. La metodología definió al presente estudio, con un nivel descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional, enfoque cuantitativo, y tipo aplicada. Las conclusiones en la relación, se encontró que en los indicadores laborales el 23.3% que calificaron un nivel bajo, el mismo porcentaje tuvieron clima organizacional bajo. Así mismo, de los indicadores laborales el 30% que tuvieron niveles medios, de estos en el clima organizacional 3.3% fue bajo, 26.7% medio y de los que calificaron alto 46.7%. Se definió según el Rho de Spearman (0.931) una relación significativa ($p < 0.01$), determinando finalmente que, los indicadores laborales (el estado de las relaciones interpersonales, el nivel de motivación, la frecuencia del reconocimiento y el estado del ambiente físico) tuvieron una relación estadística significativa con el clima organizacional.

Elgegren (2016) registró su artículo científico con el objetivo de evidenciar información representativa para el fortalecimiento del clima organizacional en los

centros de sanidad, registrados en el Ministerio de Salud del Perú. La metodología del estudio estableció un nivel descriptivo, diseño pre experimental con una muestra conformada por 502 profesionales de salud, a quienes se les adjunto en el proceso de recolección de datos, un cuestionario pre validado de clima organizacional. Las conclusiones destacaron desde la aplicación de talleres de desarrollo individual según cada unidad de análisis, que los factores a potenciar de la variable de investigación fueron, el diseño organizacional, la cultura organizacional y el potencial humano.

Pérez (2020) investigó sobre las relaciones interpersonales y el uso de la habilidad comunicativa entre profesionales de enfermería del hospital regional las Mercedes. Dicha investigación fue de un diseño no experimental, transversal, donde se concluyó a través de uno de sus objetivos en relación a las relaciones personales que el 92,5% del personal de enfermería en su mayoría poseen una orientación adecuada con las relaciones, eso quiere decir que dentro del hospital el servicio de emergencia cuenta con profesionales con actitudes y conocimientos que aplican de manera eficaz en práctica dentro de su centro laboral.

Casanova (2020) realizó una investigación sobre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales de la Institución Víctor Larco. Dicha investigación tuvo un diseño no experimental, de alcance descriptivo, correlacional. Donde se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan directa y de forma positiva ($\rho=0,414$, $p=0,000$) con el trabajo en equipo, interpretando que a medida que mejor sea el trabajo en equipo, mejor será las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Castillo (2020) quien realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería del centro quirúrgico de un Hospital de Lima. Dicha investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, donde se concluyó que existe una grado de correlación positiva buena y significativa ($\rho=0,541$) entre ambas variables. Se concluye que a medida que haya un mayor nivel de las relaciones interpersonales habra una mayor satisfaccion laboral en el personal de enfermeria del Hospital.

Ahora, se desarrolló un marco integral de conceptos y teorías sobre las variables de estudio.

Los primeros estudios sobre el clima organizacional han sido recibidos con escepticismo e incluso con críticas sobre una posible confusión con la satisfacción laboral (un constructo relativo a las actitudes individuales). Aunque se trata de un análisis del mismo tipo de actitudes hacia el trabajo y el lugar de trabajo, el clima organizacional se sitúa en el nivel colectivo, con percepciones y reacciones compartidas (Niculiă, 2016).

Para Martínez et al. (2019) el clima organizacional es reconocido desde la perspectiva teórica como la evaluación de los diversos factores que afecta o establecen el comportamiento de los profesionales en el cometido de las organizaciones; la importancia del conocimiento se encuentra en crear estrategias planificadas como factor diagnóstico para determinar cambios basados en reales necesidades y así proyectar los efectos en el presente que propongan un diferente futuro mucho más deseable en las organizaciones.

Actualmente, el clima organizacional, según Chiang et al. (2021) es destacable y relevante para los centros y/o organizaciones que buscan de manera constante mejorar y potenciar su ambiente laboral, es por ello, que se destaca al clima como elemento fundamental en la prosperidad de las entidades y su consecuente análisis detallado, incidiendo directamente en la esencia de las mismas.

En las entidades prestadoras de salud, el clima organizacional representa un factor sustancial en el rendimiento laboral de cada profesional o funcionario, así como también en la calidad de la atención y los servicios que se otorga a cada usuario externo e interno, siendo influenciado de forma directa por el proceso administrativo aplicado por la línea directiva de un establecimiento sanitario (Castillo et al., 2019; Bronkhorst et al., 2015).

Según Rinawati y Napiah (2021) uno de los factores organizativos importantes y eficaces para reducir la intención de las enfermeras de marcharse es el clima organizacional. En el entorno diferente y sensible de los centros médicos, el clima organizativo deseable afecta de forma significativa a muchos de los comportamientos de los empleados para alcanzar los objetivos organizativos de

excelencia. Un clima organizativo inadecuado puede ser una fuente importante de presión psicológica y, si estas presiones superan el límite permitido, pueden aumentar la intención de los empleados de abandonar la institución y amenazar los objetivos organizativos (Mohamadzadeh et al., 2015; Bahmari et al., 2014).

Según Ostovarfar et al. (2021) el clima de una organización lo rastrea todo en el ámbito de la salud. En un clima organizativo con una actitud positiva hacia la salud, la atmósfera de la organización crea por sí misma un espacio en el que todo lo relacionado con la salud es importante. El clima organizativo incluye actitudes, comportamientos, normas y valores, responsabilidad personal y recursos humanos que se utilizan para la educación y el desarrollo. En esta definición, los factores humanos proporcionan un enfoque ascendente para la seguridad. Si una organización crea un ambiente sano, bueno o malo, sus nuevos miembros se adaptarán a ese ambiente (Peruzzo et al., 2019).

El clima organizacional es definido como dicha percepción que los profesionales de una institución poseen de las peculiaridades que la definen y diferencian; enfatizando tal concepto, las percepciones puede representar los procesos estructurales como las políticas organizacionales, el ambiente laboral, el estilo de supervisión, las prácticas de procedimientos, entre otras. Se trata, por tanto, de una definición multidimensional, que constituye un colectivo de atributos o propiedades del ambiente intrínseco de trabajo, percibido de forma directa o indirecta por los empleados de una organización, que influyen en las actitudes de los mismos (Villamizar y Castañeda, 2016).

Lo dicho se justifica, según Seyyedmoharrami et al. (2019) afirmando que, el clima organizacional es un conjunto de características que describen una organización y que afectan al comportamiento de los empleados. El clima organizacional es una herramienta para distinguir una organización de otra y también se refiere a la comprensión de los empleados de su entorno de trabajo; de modo que la comprensión y las deducciones de los empleados forman el clima organizativo.

Las dimensiones del clima organizacional, según González et al. (2018) fueron; la estructura organizacional, que se refiere al nivel de la organización y el enfoque hacia los objetivos que posee una institución, además, de resaltar la adecuada

distribución de roles que permita un grado equilibrado de efectividad; el trabajo en equipo, identifica la participación en equipos de trabajo; la satisfacción laboral, generalmente se logra constituir por un sistema de recompensa posicionado, establecimiento de condiciones favorables del centro laboral, y un alto grado de motivación; y la regulación de conflictos, se crea a partir de una óptima toma de decisiones, donde posteriormente, se obtiene una resolución de problemas integral.

El clima organizacional se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización que está más relacionada con la atmósfera y los valores (Abdullah y Gaballah, 2018). Este mismo elemento, tiene una relación positiva y significativa con el desempeño, las relaciones y la satisfacción laboral (Khadivi et al., 2019; Jallad y Sayej, 2016; Muchinsky, 2014); en consonancia, el importante papel del clima organizativo tiene una gran implicación en el trabajo y, en consecuencia, en el compromiso organizativo (Kalhor et al., 2018). Además, se evidencia que el clima organizacional, trata de medir cómo los trabajadores evalúan su ambiente de trabajo, considerando los aspectos estructurales, las relaciones interpersonales (con otros trabajadores o con la institución), los beneficios ofrecidos y la cultura organizativa (Tavares et al., 2021).

La comunicación es una habilidad clínica fundamental que, si se realiza de forma competente y eficiente, facilita el establecimiento de una relación de confianza entre el propio equipo médico y, entre el personal médico y el paciente-cliente, una verdadera alianza terapéutica (Chichirez y Purcărea, 2018; Jerng et al., 2017). Cabe resaltar que, una comunicación interpersonal adecuada tiene repercusiones positivas para el paciente como para los profesionales. Estos hechos, determinan que la mayoría de los profesionales sanitarios expresan particulares habilidades para poder desarrollar relaciones comunicativas eficientes y tácticas para resolver los problemas de comunicación (Lapeña et al., 2015).

Según Sum y Doran (2017) refieren que la comunicación en el ámbito de salud se ve afectada por factores humanos, como las relaciones interpersonales. Hace tiempo que se determinó que las relaciones interpersonales de los empleados médicos son cruciales para su bienestar general y sus calificaciones de rendimiento en el trabajo (Tran et al., 2018).

Se agrupan las relaciones interpersonales en tres tipos principales: entre paciente y proveedor (paciente-proveedor), entre proveedores (proveedor-proveedor) y entre pacientes (paciente-paciente). Encontramos diferentes temas dentro de cada tipo de relación. En el caso de las relaciones entre proveedores y/o en perspectiva del profesional, identificamos los temas de las relaciones académicas entre el personal de primera línea y el estilo de liderazgo paternalista con los administradores (Lee et al., 2019; Schon et al., 2018).

La reflexión sobre las relaciones interpersonales que se establecen entre los trabajadores de un centro de salud, puede proporcionar herramientas a los gestores y médicos para establecer estrategias de afrontamiento, asegurando un ambiente de trabajo armónico que favorezca la atención integral, humanizada y segura de los pacientes en condiciones críticas (Cordeiro, Tavares, Wanderley, De Aquino y Leite, 2017). En caso contrario, las relaciones interpersonales inadecuadas se refieren al fracaso o a la falta de un vínculo fuerte entre dos o más personas. Las relaciones interpersonales inadecuadas pueden repercutir negativamente en la prestación de la asistencia sanitaria y los servicios, y se consideran desfavorables para la consecución y el reparto de los objetivos comunes (Justus et al., 2020).

El concepto de relaciones interpersonales en el trabajo, equivale a la secuencia de interacciones entre dos personas que implica cierto grado de mutualidad, en el sentido de que el comportamiento de uno de los miembros tiene en cuenta el comportamiento del otro (Szostek, 2019).

Para Szostek y Łapińska (2020), la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo es un constructo dinámico que debe considerarse que funciona en un cierto continuo de intensidad (una misma relación puede ser positiva en algunos puntos y negativa en otros, y rara vez adopta formas extremas). Esto se debe a que una relación está condicionada por muchos factores que son endógenos al empleado (por ejemplo, la similitud del empleado, la frecuencia de la interacción) o exógenos (por ejemplo, la afiliación profesional, la cultura organizativa).

Las relaciones interpersonales, para Moura et al. (2020) se consideran una herramienta de trabajo y su falta o limitación puede afectar directamente a la atención. Para ello es necesario desarrollar habilidades sociales como la

comunicación, empatía, civismo social, resiliencia, entre otras. Se requiere que los profesionales de la salud tengan una postura ética e individual, una buena relación interpersonal, y en consecuencia puedan reflexionar sobre el trato hacia sus compañeros y ante el cuidado de los usuarios, en temas como el respeto a las creencias y valores.

Las dimensiones de las relaciones interpersonales, según el enfoque establecido por Moreno y Pérez (2018) son; las habilidades comunicativas que vienen representadas por una capacidad de interacción asertiva e empática, además de brindar una apertura a la escucha; el compromiso organizacional, compuesto por el compromiso laboral y el colectivo; y los tipos de liderazgo orientados al resto de compañeros de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

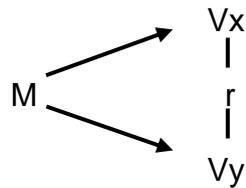
Tipo de investigación: La presente investigación fue de tipo básica que, según Hernández et al. (2017) son documentos que enfocan su interés en el alcance integral del conocimiento existente y posteriormente su procesamiento para establecer resultados, que deriven en correctas conclusiones que identifiquen la realidad problemática evidenciada de un espacio investigativo particular.

Diseño de investigación: Dicho estudio mantuvo un diseño de investigación no experimental de corte transversal, al destacarse una ausencia de manipulación de variables, asumiendo un análisis objetivo por parte del investigador; además, se consideró que la aplicación de técnicas e instrumentos se dio una sola vez, en un periodo determinado de tiempo que fue lo que duró la implementación del estudio (Hernández et al., 2017).

Enfoque de investigación: El enfoque de estudio fue cuantitativo que, según Hernández et al. (2017) es una investigación donde sus fases de resolución y comprobación científica son secuenciales, estableciendo hipótesis, preguntas y objetivos se podrá seguir un camino de trabajo en todo el estudio, donde estas mismas secciones argumentativas citadas se determinan con estadística.

Nivel de investigación: El nivel de la presente investigación fue correlacional simple, afirmando que esta clase de estudios persiguen el objetivo de identificar vínculos estadísticos entre dos o más categorías de investigación (Hernández et al., 2017).

Esquematación (correlacional simple):



Fuente: (Hernández et al., 2017).

Dónde:

M = muestra del estudio

Vx y Vy = observación de las variables

r = posible relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional.

- **Definición conceptual:** El clima organizacional es definido como dicha percepción que los profesionales de una institución poseen de las peculiaridades que la definen y diferencian; enfatizando tal concepto, las percepciones puede representar los procesos estructurales como las políticas organizacionales, el ambiente laboral, el estilo de supervisión, las prácticas de procedimientos, entre otras. Se trata, por tanto, de una definición multidimensional, que constituye un colectivo de atributos o propiedades del ambiente intrínseco de trabajo, percibido de forma directa o indirecta por los empleados de una organización, que influyen en las actitudes de los mismos (Villamizar y Castañeda, 2016).
- **Definición operacional:** El clima organizacional fue una variable cualitativa, medible a través de un cuestionario elaborado en función a sus dimensiones, estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral, y regulación de conflictos, de acuerdo a una escala Likert.

- **Indicadores:** Estructura organizacional (Nivel organizacional, Distribución de funciones), Trabajo en equipo (Participación en equipos de trabajo), Satisfacción laboral (Sistema de recompensa, Motivación laboral, Roles asignados, Condiciones favorables), Regulación de conflictos (Toma de decisiones, Resolución de problemas).
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2: Relaciones interpersonales

- **Definición conceptual:** El concepto de relaciones interpersonales en el trabajo, equivale a la secuencia de interacciones entre dos personas que implica cierto grado de mutualidad, en el sentido de que el comportamiento de uno de los miembros tiene en cuenta el comportamiento del otro (Szostek, 2019).
- **Definición operacional:** Las relaciones interpersonales fue una variable cualitativa, medible a través de un cuestionario elaborado según sus dimensiones, habilidades comunicativas, compromiso organizacional, y tipos de liderazgo, de acuerdo a una escala Likert.
- **Indicadores:** Habilidades comunicativas (Comunicación asertiva, Comunicación empática, Apertura de escucha) Compromiso organizacional (Compromiso laboral, Compromiso colectivo), Tipos de liderazgo (Orientación a los colaboradores).
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población del presente estudio consideró el total de profesionales del Centro de Salud San Jacinto, siendo 62 colaboradores sanitarios.

Tabla 1.

Régimen laboral del personal de salud

Régimen Laboral	Profesionales de salud encuestadas
	N°
Régimen 276	16
Plaza Bloqueada	02
Régimen 1057	10
Serums	03
Terceros	02
Internos	29
TOTAL	62

Fuente: Elaboración propia.

- **Criterios de inclusión:** Profesionales de sanidad pertenecientes al régimen laboral inscrito de la entidad sanitaria, y trabajadores activos con más de 6 meses de servicio.
- **Criterios de exclusión:** Profesionales de sanidad que se encuentran de vacaciones y con certificado médico, y trabajadores activos con menos de 6 meses de servicio.

Muestra: La muestra fue censal con un total de 62 integrantes, de acuerdo a un total poblacional reducido, facilitando el acceso a la información potencialmente evaluada de forma más directa y rápida.

Muestreo: Un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido al descarte de la probabilidad general, se aplicaron criterios específicos para agrupar a los miembros de la población y muestra.

Unidad de análisis: Profesional del Centro de Salud San Jacinto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica representativa en el presente estudio fue la encuesta, un formato de herramienta que estuvo adaptado para facilitar alternativas específicas de respuesta y así, obtener información más válida.

El instrumento particular en el presente estudio fue el cuestionario, un modelo de estructura eficaz y sencillo para agrupar interrogantes, que favoreció enormemente la aplicación del mismo.

En los últimos tiempos, las organizaciones sanitarias se han embarcado cada vez más en la evaluación del clima organizacional con la intención de mejorar su eficiencia y la calidad de los servicios prestados (Carlucci y Schiuma, 2015). El uso de una encuesta sobre el clima organizacional puede ayudar a la dirección a identificar los puntos críticos en las dimensiones de la variable y a permitir comunicarse más eficazmente dentro de las estructuras mejorando la eficacia de los profesionales de la gestión de la calidad total (Rojas et al., 2015).

Cuestionario de Clima Organizacional

El cuestionario de clima organizacional tuvo un total de 23 preguntas ordenadas en un formato de cuestionario basados en los aportes de González et al. (2018), medible bajo la escala ordinal, y con alternativas de respuesta como, Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).

Mientras que, la elaboración de un instrumento para la mensuración de la asociación de la variable relaciones interpersonales en el cuidado médico en base a la Teoría de la Respuesta al Ítem, se mostró una sólida consistencia para medir el constructo desde la perspectiva de trabajadores de salud, debido a los idóneos parámetros de validez y confiabilidad, por su escala determinada en una modelo interpretativo que define esencialmente la efectividad de un nivel de relación interpersonal en el cuidado sanitario (Pereira et al., 2017).

Cuestionario de Relaciones Interpersonales

El cuestionario de relaciones interpersonales está adaptado en los aportes de Moreno y Pérez (2018), el cual tuvo un total de 22 preguntas ordenadas en un formato de cuestionario medible bajo la escala ordinal, y con alternativas de respuesta como, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Validez y confiabilidad

En la presente investigación hubo una ligera necesidad de implementar un procedimiento de validez mediante juicio de expertos, como soporte únicamente; debido a que, los instrumentos empleados ya se encontraban validados desde una perspectiva documental, es decir, autores autodidactas ya habían corroborado su efectividad y confiabilidad en anteriores usos científicos y/o investigaciones, teniendo como resultado una calificación de bueno para cada instrumento.

Del mismo modo, mediante el coeficiente V de Aiken, se obtuvo un puntaje 1,00 para ambas variables Clima organizacional y Relaciones interpersonales, a lo cual se pudo atribuir una concordancia idónea respecto a la evaluación de expertos (ver anexo 6).

Por otro lado, el proceso de confiabilidad se dio a partir de la aplicación de la Prueba Estadística Alfa de Cronbach, que midió el grado de congruencia de los ítems de cada cuestionario sujeto a evaluación. Tomándose en cuenta los siguientes valores para la medición del grado de confiabilidad del instrumento, donde si el resultado de $\alpha < 0,5$ el instrumento no es aceptable; entre 0,5 – 0,6 el instrumento es pobre; entre 0,6 -0,7 el instrumento es débil; entre 0,7 – 0,8 el instrumento es aceptable; entre 0,8 – 0,9 el instrumento es bueno; entre 0,9 – 1,0 el instrumento es excelente. Donde los resultados obtenidos del proceso de confiabilidad fue 0,913 para la variable clima organizacional y 0,870 para la variable relaciones interpersonales.

3.5. Procedimientos

La sección de procedimientos indicó la organización de todas las acciones representativas que posibilitaron la consecución de la presente investigación. En primer lugar, se redactó y proporcionó una carta de presentación a nombre de la universidad representante, que una vez decepcionada por parte del centro de salud sujeto a estudio, se expidió una carta de autorización firmada que acreditó la implementación del tema de investigación. En segundo lugar, se desarrollaron instrumentos validados y con un nivel de confiabilidad adecuado, que facilitaron la recolección de información mediante el desarrollo de formatos online de los cuestionarios, enviados por una plataforma de mensajería de google forms.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos fue la sección que definieron los procedimientos aplicativos de manejo de datos y desarrollo de resultados. El primer método de evaluación de la base de datos, fue la estadística descriptiva, que determinaron la implementación de tablas, a través, de la distribución de frecuencias y el establecimiento de niveles de variable. Como segundo método de análisis, fue la estadística inferencial, que se centró en el uso de pruebas de correlación para definir un estándar o coeficiente de relación, mediante una confiabilidad del 95% y un nivel de error del 5%.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se basó directa y puntualmente bajo lineamientos pertenecientes al código de ética de la Universidad Privada César Vallejo, donde se rechazó el plagio de antemano, por ende, toda redacción estuvo ligada a una normativa de citación y en el código de ética Helsinki. Por otro lado, en el proceso de aplicación de instrumentos se destacó el permiso libre y sin coacción de los sujetos de estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 2.

Nivel de correlación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales

	Rho de Spearman	Relaciones interpersonales
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,528**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Fuente: Spss Ver. 25

Interpretación:

La tabla 2 determinó un coeficiente Rho Spearman de 0,528 lo que, a su vez, principalmente estableció una relación de grado moderado directamente proporcional entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente relaciones interpersonales.

Tabla 3.

Nivel de la percepción del clima organizacional

Nivel del Clima Organizacional	Personal de salud encuestado (modificar)	
	f	%
Excelente	25	40,3
Regular	14	22,8
Malo	23	37,1
TOTAL	62	100.0

Fuente: Excel Ver. 2019

Interpretación:

La tabla 3 se elaboró con el objetivo de definir el nivel de la variable independiente clima organizacional; según el colectivo de profesionales de salud encuestados definieron niveles excelentes de clima organizacional en un 40,3%, niveles regulares en un 22,8%, al contrario, del 37,1% restante del personal de salud que percibieron niveles malos de clima organizacional.

Tabla 4.

Nivel de las relaciones interpersonales

Nivel de las Relaciones Interpersonales	Personal de salud encuestado	
	f	%
Buena	27	43,5
Regular	11	17,7
Mala	24	38,7
TOTAL	62	100

Fuente: Excel Ver. 2019

Interpretación:

La tabla 4 sostuvo la definición de los niveles de la variable dependiente relaciones interpersonales; según el 43,5% del personal de salud las relaciones interpersonales fueron buenas, el 17,7% mantuvieron niveles regulares con respecto a su interacción interpersonal, en contraste, con el 38,7% restante de los encuestado que determinaron tener niveles malos en sus relaciones interpersonales.

Tabla 5.

Nivel de correlación entre la dimensión estructura organizacional y las relaciones interpersonales

Rho de Spearman		Relaciones interpresonales
Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	,482**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Fuente: Spss Ver. 25

Interpretación:

La tabla 5 contrastó un coeficiente Rho Spearman de 0,482 lo que, a su vez, principalmente destacó una relación de grado moderado directamente proporcional entre la dimensión estructura organizacional y la variable relaciones interpersonales.

Tabla 6.

Nivel de correlación entre la dimensión trabajo en equipo y las relaciones interpersonales

	Rho de Spearman	Relaciones interpresonales
Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,288**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Fuente: Spss Ver. 25

Interpretación:

La tabla 6 indicó un coeficiente Rho Spearman de 0,288 lo que, a su vez, principalmente definió una relación de bajo nivel directamente proporcional entre la dimensión trabajo en equipo y la variable relaciones interpersonales.

Tabla 7.

Nivel de correlación entre la dimensión satisfacción laboral y las relaciones interpersonales

	Rho de Spearman	Relaciones interpersonales
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,465**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Fuente: Spss Ver. 25

Interpretación:

La tabla 7 estableció un coeficiente Rho Spearman de 0,465 lo que, a su vez, principalmente evidenció una relación de grado moderado directamente proporcional entre la dimensión satisfacción laboral y la variable relaciones interpersonales.

Tabla 8.

Nivel de correlación entre la dimensión regulación de conflictos y las relaciones interpersonales

	Rho de Spearman	Relaciones interpersonales
Regulación de conflictos	Coeficiente de correlación	,451**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	62

Fuente: Spss Ver. 25

Interpretación:

La tabla 8 identificó un coeficiente Rho Spearman de 0,451 lo que, a su vez, principalmente determinó una relación de grado moderado directamente proporcional entre la dimensión regulación de conflictos y la variable relaciones interpersonales.

V. DISCUSIÓN

Con el propósito de crear un argumento comparativo en respuesta al objetivo general de la investigación, el cual evidenció una correlación de grado estadístico entre la categoría clima organizacional y las relaciones interpersonales dentro del campo de investigación de servicios sanitarios, se pretende dar comparación o discusión del hallazgo encontrado.

Como información referencial, en términos de antecedentes, esto coincide con Rivera et al. (2018) quienes desarrollaron su artículo científico con el objetivo de identificar el impacto de la variable motivación en el clima organizacional sobre las relaciones interpersonales en los profesionales de la industria de salud, de Venezuela, concluyendo que existe una relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, según un coeficiente Rho Spearman de 0.40 hallando una correlación moderada directamente proporcional, además de evidenciar un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05 se aceptó la hipótesis alternativa.

Ante tal resultado, fue necesario equiparlo a lo obtenido en el presente estudio, donde también se persiguió la determinación de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, de la provincia de Ancash, donde a través de la prueba estadística Rho Spearman se identificó un coeficiente de 0,528 lo que estableció una relación de grado moderado directamente proporcional entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente relaciones interpersonales.

Además, el dato alternativo calculado del nivel de significancia bilateral de 0,000 menor al 5% logró corroborar la hipótesis de investigación, que sustenta la existencia de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2021.

Por otro lado, coincide teóricamente con Abdullah y Gaballah (2018) dado que sostienen que el clima organizacional se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la

organización que está más relacionada con la atmósfera y los valores. Este mismo elemento, tiene una relación positiva y significativa con el desempeño, las relaciones y la satisfacción laboral (Khadivi et al., 2019; Jallad y Sayej, 2016; Muchinsky, 2014); en consonancia, el importante papel del clima organizativo tiene una gran implicación en el trabajo y, en consecuencia, en el compromiso organizativo (Kalhor et al., 2018).

Respecto al primer objetivo específico, se destacó analizar el estado del clima organizacional en el contexto de servicios de salud.

Donde como información referencial, en términos de antecedentes, coincide con Muñiz et al. (2016) quienes investigaron en su artículo científico sobre el clima organizacional en los servicios de salud pública españoles, en el personal de Administración y Servicios, en Asturias, España, concluyeron que el clima organizacional percibido por los profesionales del ámbito de salud español fue moderadamente positivo, identificándose un mejor y adecuado clima en la atención primaria, a diferencia de la especializada.

Así mismo coincide con el resultado de Mendoza (2020) quien en su investigación logró concretar la relación de los indicadores laborales vinculados al clima organizacional desde la percepción de los profesionales de salud de un Centro de Sanidad Nivel I-3, en la ciudad de Trujillo, Perú, donde concluyeron que la percepción del clima organizacional en un 23.3% fue baja; así mismo, el 30% de los sujetos a investigación consideraron tener una regular percepción con niveles medios, y el 46.7% de los profesionales de salud acreditó percibir niveles altos en su apreciación del clima organizacional del Centro de Sanidad Nivel I-3.

Esta clasificación de resultados hechas conclusiones a nivel documental, se pudo discutir con lo establecido en la presente investigación, donde en la tabla 5 se dio respuesta a la definición del nivel de la variable independiente clima organizacional; según el colectivo de profesionales de salud encuestados definieron niveles excelentes de clima organizacional en un 40,3%, niveles regulares en un 22,8%, al contrario, del 37,1% restante del personal de salud que percibieron niveles malos de clima organizacional.

Lo cual a su vez coincide y se contrasta teóricamente, según Ostovarfar et al. (2021), quienes acotan que el clima de una organización lo rastrea todo en el ámbito de la salud, dado que un clima organizativo con una actitud positiva hacia la salud, crea como resultado que la atmósfera de la organización crea por sí misma un espacio en el que todo lo relacionado con la salud es importante. Por otro lado, concuerdan con Peruzzo et al. (2019) quienes argumentan que los factores humanos proporcionan un enfoque ascendente para la seguridad. Si una organización crea un ambiente sano, bueno o malo, sus nuevos miembros se adaptarán a ese ambiente

Ligado a esto, se conoce que el clima organizacional es definido como dicha percepción que los profesionales de una institución poseen de las peculiaridades que la definen y diferencian; enfatizando tal concepto, las percepciones puede representar los procesos estructurales como las políticas organizacionales, el ambiente laboral, el estilo de supervisión, las prácticas de procedimientos, entre otras. Se trata, por tanto, de una definición multidimensional, que constituye un colectivo de atributos o propiedades del ambiente intrínseco de trabajo, percibido de forma directa o indirecta por los empleados de una organización, que influyen en las actitudes de los mismos (Villamizar y Castañeda, 2016).

Respecto al segundo específico, se destacó establecer los niveles de relaciones interpersonales en el contexto de servicios de salud.

Donde como información referencial, en términos de antecedentes, los resultados coincide con Rivera et al. (2018) registraron su artículo científico donde en parte como objetivo se centró en diagnosticar el estado de las relaciones interpersonales, por medio de la determinación de niveles de la variable en los profesionales de la industria de salud, de Venezuela, concluyendo que los puntajes estadísticos de la variable relaciones interpersonales según los profesionales médicos, fueron en un 31% niveles elevados y muy buenos, en un 17% estándares regulares de eficiencia en sus interacciones sociales u interpersonales, y en un 52% las relaciones interpersonales fueron pésimas. Lo cual, hizo desconcertar el estado de las habilidades comunicativas, el compromiso organizacional y el grado de liderazgo de parte de algunos funcionarios de salud.

Por otro lado, así mismo coincide con Pérez (2020) quien en su investigación sobre las relaciones interpersonales y el uso de la habilidad comunicativa entre profesionales de enfermería del hospital regional las Mercedes. Dicha investigación fue de un diseño no experimental, transversal, donde se concluyó a través de uno de sus objetivos en relación a las relaciones personales que el 92,5% del personal de enfermería en su mayoría poseen una orientación adecuada con las relaciones, eso quiere decir que dentro del hospital el servicio de emergencia cuenta con profesionales con actitudes y conocimientos que aplican de manera eficaz en práctica dentro de su centro laboral.

Ante tal diagnóstico descriptivo por parte de los anteriores antecedentes documentales, fue posible compararlo con lo descubierto en la presente investigación en la tabla 6 donde se sostuvo la definición de los niveles de la variable dependiente relaciones interpersonales; según el 43,5% del personal de salud las relaciones interpersonales fueron buenas, el 17,7% mantuvieron niveles regulares con respecto a su interacción interpersonal, en contraste, con el 38,7% restante de los encuestado que determinaron tener niveles malos en sus relaciones interpersonales.

Ambas fuentes, contrastaron lo difícil que es lograr consolidar una capacidad de interacción integral y eficaz, sobre todo fluida y asertiva. En el campo laboral médico, se ha evidenciado lo fundamental que es desarrollar vías o canales de comunicación adecuados, para dar resultado a una promoción de servicios sanitarios privilegiados.

Dado lo mencionado anteriormente, se evidencia que, la comunicación es una habilidad clínica fundamental que, si se realiza de forma competente y eficiente, facilita el establecimiento de una relación de confianza entre el propio equipo médico y, entre el personal médico y el paciente-cliente, una verdadera alianza terapéutica (Chichirez y Purcărea, 2018; Jerng et al., 2017).

No obstante, cabe resaltar que, una comunicación interpersonal adecuada tiene repercusiones positivas para el paciente como para los profesionales. Estos hechos, determinan que la mayoría de los profesionales sanitarios expresan

particulares habilidades para poder desarrollar relaciones comunicativas eficientes y tácticas para resolver los problemas de comunicación (Lapeña et al., 2015).

Respecto al tercer objetivo específico, se destacó la relación de las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable relaciones interpersonales.

Donde como información referencial, en términos de antecedentes, coincide con Rivera et al. (2018) quienes desarrollaron su artículo científico con el objetivo de identificar el impacto de la variable motivación en el clima organizacional sobre las relaciones interpersonales en los profesionales de la industria de salud, de Venezuela, concluyendo que existe una relación de nivel moderado directamente proporcional entre las dimensiones de clima organizacional y las relaciones interpersonales, según un coeficiente Rho Spearman de 0.370, además de reconocer un nivel de significancia bilateral de 0.01 menor a 0.05. Así mismo coincide a nivel dimensión con la investigación de Casanova (2020) quien realizó una investigación sobre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales de la Institución Víctor Larco. Dicha investigación tuvo un diseño no experimental, de alcance descriptivo, correlacional. Concluyendo que las relaciones interpersonales se relacionan directa y de forma positiva ($\rho = 0,414$, $p = 0,000$) con el trabajo en equipo, interpretando que a medida que mejor sea el trabajo en equipo, mejor será las relaciones interpersonales entre los trabajadores. Del mismo modo, coincide con Castillo (2020) quien realizó una investigación sobre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal de enfermería del centro quirúrgico de un Hospital de Lima. Dicha investigación tuvo un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, donde se concluyó que existe un grado de correlación positiva buena y significativa ($\rho = 0,541$) entre ambas variables. Interpretando de ese resultado que a medida que haya un mayor nivel de las relaciones interpersonales habrá una mayor satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital.

Ante tal resultado, hubo la necesidad de compararlo con lo obtenido en la presente investigación, donde también se persiguió la determinación de relación de las dimensiones de clima organizacional y las relaciones interpersonales de

los trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, de la provincia de Ancash, donde se concluyó que, en la tabla 7 se contrastó un coeficiente Rho Spearman de 0,482 destacando una relación de grado moderado entre la dimensión estructura organizacional y la variable relaciones interpersonales. En la tabla 8 se indicó un coeficiente Rho Spearman de 0,288 definiendo una relación de bajo nivel entre la dimensión trabajo en equipo y la variable relaciones interpersonales. Seguidamente, en la tabla 9 se estableció un coeficiente Rho Spearman de 0,465 evidenciando una relación de grado moderado entre la dimensión satisfacción laboral y la variable relaciones interpersonales. Y finalmente, en la tabla 10 se identificó un coeficiente Rho Spearman de 0,451 determinando una relación de grado moderado entre la dimensión regulación de conflictos y la variable relaciones interpersonales.

Lo citado fue vinculado, teóricamente con lo expuesto por Tavares et al. (2021) quienes sostienen que, el clima organizacional, trata de medir cómo los trabajadores evalúan su ambiente de trabajo, considerando los aspectos estructurales, las relaciones interpersonales (con otros trabajadores o con la institución), los beneficios ofrecidos y la cultura organizativa.

Así mismo coincide con Turizo y Ruiz (2020) quienes, en su estudio sobre el clima organizacional en la calidad de atención de los servicios sanitarios, en Cali, Colombia, concluyo que la influencia que mantiene el clima organizacional en cada ámbito de aspecto empresarial dinámico; construyéndose de forma continua con sus propios medios, inclusive sin haber modificaciones importantes en sus elementos dimensionales. Generalmente son las nuevas experiencias y los cambios nutren al clima organizacional de diferentes elementos que se adaptan hacia un estado empresarial saludable y eficiente.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Existió una correlación de nivel moderado de enfoque directamente proporcional entre la variable clima organizacional y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto, asociado al resultado de la significancia asintótica de 0,000 menor al 5% que permitió aceptar la hipótesis de estudio.
- Segunda.** Se concluyó una realidad deficiente en base al clima organizacional del Centro de Salud San Jacinto, donde según el colectivo de profesionales de salud encuestados definieron niveles excelentes de clima organizacional en un 40,3%, niveles regulares en un 22,8%, al contrario, del 37,1% restante del personal de salud que percibieron niveles malos.
- Tercera.** Se concluyó un estado inadecuado de las interacciones interpersonales entre el personal del Centro de Salud San Jacinto, donde el 43,5% del personal de salud presentaron niveles buenos de las relaciones interpersonales, el 17,7% mantuvieron niveles regulares en contraste, con el 38,7% restante determinaron tener niveles malos en sus relaciones interpersonales.
- Cuarta.** Existió una correlación de nivel moderado de enfoque directamente proporcional entre la dimensión estructura organizacional y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto.
- Quinta.** Existió una correlación de bajo nivel de enfoque directamente proporcional entre la dimensión trabajo en equipo y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto.
- Sexta.** Existió una correlación de nivel moderado de enfoque directamente proporcional entre la dimensión satisfacción laboral y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto.
- Séptima.** Existió una correlación de nivel moderado de enfoque directamente proporcional entre la dimensión regulación de conflictos y la variable relaciones interpersonales dentro del Centro de Salud San Jacinto.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** En base al resultado del objetivo general, la evidencia de relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, se recomendó al departamento directivo y administrativo del Centro de Salud San Jacinto elaborar un programa de asesorías y capacitaciones que proporcionen prácticas saludables dentro del ambiente de trabajo y que, promuevan un clima de motivación, confianza y satisfacción integral. De la misma manera, implementar mecanismos para la adecuada administración de conflictos y sus resoluciones con el menor gasto necesario.
- Segunda.** De acuerdo al resultado sobre el nivel de la variable clima organizacional, se recomendó al área directiva y administrativa del Centro de Salud San Jacinto reconociendo a los jefes y líderes, se destacó la necesidad de ampliarles un entrenamiento para potenciar la concientización del compromiso hacia el intercambio de opiniones con sus subordinados, reconociendo sus competencias y rendimiento, definiendo específicos medios que permitan su crecimiento personal y profesional.
- Tercera.** De acuerdo al resultado sobre el nivel de la variable relaciones interpersonales, se recomendó al área directiva y administrativa del Centro de Salud San Jacinto evidenciando el deber de los jefes y los profesionales de emergencia y atención crear mejorados canales de comunicación que faciliten la nueva integración de todos en el centro de salud, entendiendo y asimilando a este último como una institución dedicada a proporcionar un servicio social eficaz, sin descuidar la satisfacción de sus integrantes.

REFERENCIAS

- Abdullah, H. y Gaballah, S. (2018). Study of the relationship between organizational climate and nurses' performance: A university hospital case. *American Journal of Nursing Research*, 6(4), 191-197. https://www.researchgate.net/publication/325468128_Study_of_the_Relationship_between_Organizational_Climate_and_Nurses'_Performance_A_University_Hospital_Case#pf6
- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Revista Producción y Gestión*, 21(2), 81-89. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/html/>
- Bahmari, M., Taheri, G., Montazeralfaraj, R. y Dehghani, A. (2014). The relationship between organizational climate and psychological well-being of hospital employees. *World Journal of Medical Sciences*, 9(1), 61-67. [https://www.idosi.org/wjms/9\(1\)13/10.pdf](https://www.idosi.org/wjms/9(1)13/10.pdf)
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1-20. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5984786/>
- Bronkhorst, B., Steijn, B., Tummers, L. y Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health Care Management Review*, 40(3), 1-44. https://www.researchgate.net/publication/261835877_Organizational_Climate_and_Employee_Mental_Health_Outcomes_a_Systematic_Review_of_Studies_in_Health_Care_Organizations.
- Casanova, D. (2020). Trabajo en equipo y Relaciones Interpersonales en los docentes de la I.E. N° 80820 "Víctor Larco" en Trujillo, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48563/Casanova_VDI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carlucci, D. y Schiuma, G. (2015). Organizational climate as performance driver: health care workers' perception in a large hospital. *Journal of Health Management*, 16(4), 1-10.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063414548561>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una Microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v45n2/1561-3127-rcsp-45-02-e1351.pdf>
- Chiang, M., Hidalgo, J. y Gómez, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 347-362.
<https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.10>
- Chichirez, C. y Purcărea, V. (2018). Interpersonal communication in healthcare. *Journal of Medicine and Life*, 11(2), 119-122.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6101690/>
- Cordeiro, M., Tavares, D., Wanderley, M., De Aquino, J. y Leite, E. (2017). Interpersonal relationships in the surgical unit from the perspective of nursing workers: An exploratory study. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 16(2), 159-169. <https://www.redalyc.org/pdf/3614/361453991006.pdf>
- Elgegren, U. (2016). Strengthening the organizational climate in health facilities. *Av. Psicológica*, 23(1), 87-102.
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
- González, J., Rodríguez, M. y González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*, 39(37), 3-10.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). Fundamentos de investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Jallad, S. y Sayej, S. (2016). Effects of selected organizational climate factors on nursing performance and patient satisfaction in renal dialysis units in west bank hospitals. *Journal of Health, Medicine and Nursing*, 29(1), 72-86.
https://www.researchgate.net/publication/307559459_Effects_of_Selected_

Organizational_Climate_Factors_on_Nursing_Performance_and_Patient_Satisfaction_in_Renal_Dialysis_Units_in_West_Bank_Hospitals

- Jerng, J., Huang, S., Liang, H., Chen, L., Lin, C., Huang, H., Hsieh, M. y Sun, J. (2017). Workplace interpersonal conflicts among the healthcare workers: Retrospective exploration from the institutional incident reporting system of a university-affiliated medical center. *PLoS One*, 12(2), 1-10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5293271/>
- Justus, H., Nangombe, J. y Karera, A. (2020). Experiences of inadequate interpersonal relationships regarding quality improvement and quality assurance in the Ministry of Health and Social Services in Namibia. *Development Studies Research*, 7(1), 49-58. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/21665095.2020.1779598?needAccess=true>
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O. y Moosavi, S. (2018). Role of organizational climate in job involvement: A way to develop the organizational commitment of nursing staff. *Journal of Evidence-Based Integrative Medicine*, 23(1), 1-5. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2515690X18790726>
- Khadiji, A., Gavgani, A., Khalili, M. y Sahebi, L. (2019). Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 1-4. https://www.researchgate.net/publication/335484429_Is_there_a_relationship_between_organizational_climate_and_nurses'_performance_Exploring_the_impact_with_staff's_satisfaction_as_the_mediator
- Lapeña, Y., Cibanal, L., Pedraz, A. y Marcía, L. (2015). Interpersonal relationships among hospital nurses and the use of communication skills. *Text Context Nursing - Florianópolis*, 23(3), 555-62.
- Lee, C. y Doran, D. (2017). The role of interpersonal relations in healthcare team communication and patient safety: A proposed model of interpersonal process in teamwork. *Can J Nurs Res*, 49(2), 75-93. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28841059/>
- Lee, C., Phillips, S. y Tiso, S. (2019). Exploring interpersonal relationships in a nurse-managed clinic and their impact on clinical outcomes. *SAGE Open*,

- 1(1), 1-11.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244019858436>
- Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México. *Horizonte Sanitario*, 18(3), 347-356. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n3/2007-7459-hs-18-03-347.pdf>
- Mendoza, F. (2020). *Factores laborales relacionados con el clima organizacional en trabajadores de salud de un establecimiento nivel I-3, Trujillo 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46441/Mendoza_EFL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mohamadzadeh, M., Ashgholi, M., Rafii, F. y Bahrani, N. (2015). A comparison of organizational climate and nurses' intention to leave among excellence awarded hospitals and other hospitals in 2013. *Iran Red Crescent Med J.*, 17(5), 1-10. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4464374/>
- Moura, A., Zago, D., Aroni, P., Carvalho, M., Rossaneis, M. y Fernandez, M. (2020). Interpersonal relations of multiprofessional teams in home care: integrative review. *Rev. Eletr. Enferm.*, 22(1), 1-7. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/12/1139941/59594-texto-do-artigo-300232-1-10-20201113.pdf>
- Muchinsky, P. (2014). Organizational Communication: Relationships to Organizational Climate and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 20(4), 592-607. <https://instituteforpr.org/organizational-communication-relationships-organizational-climate-job-satisfaction/>
- Muñiz, J., Peña, E., De la Roca, Y., Fonseca, E., Cabal, Á. y García, E. (2016). Organizational climate in Spanish public health services: Administration and services staff. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14(2), 102-110. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1697260014700432?token=D25D9B377FB99B0F9680430E4E82FE440A9DDD46A98BCB6FC3AFABAD7859F07A8263A9690026E6E75381A5BCA71FF4C4&originRegion=us-east-1&originCreation=20211203221247>

- Niculiă, Z. (2016). The relationship between work style and organizational climate for Romanian employees. *Procedia Economics and Finance*, 32(1), 1042-1049.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221256711501566X>
- Ostovarfar, J., Ghahremani, L., Hossein, M., Nazari, M. y Assadollahi, A. (2021). The relationship between health-promoting lifestyle and health-related organizational climate in governmental departments. *Shiraz E-Medical Journal*, 22(10), 1-8. <https://sites.kowsarpub.com/semj/articles/109427.html>
- Pereira, J., Magalhães, T. y De Andrade, D. (2017). Cuestionario de relación interpersonal en el cuidado de enfermería: Elaboración y validación. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 25(1), 1-10.
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/hj4XpdDkc6Qnf6KS6FWryhp/?lang=es&format=pdf>
- Peruzzo, H., Schunk, E., Batista, V., Fernández, M., Maris, A. y Silva, S. (2019). Organizational climate and teamwork at the family health strategy. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(3), 721-727.
<https://www.scielo.br/j/reben/a/BBp9cDLRBtdXcxdTCcJrL3q/?format=pdf&lang=en>
- Prakash, J., Dawa, N. y Bhatia, R. (2020). Health System Response to COVID-19 and Future Pandemics. *Journal of Health Management*, 22(2), 138-145.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972063420935538>
- Rinawati, E. y Napiah, A. (2021). Organizational climate and doctor's works satisfaction. *Review of the Universitas Prima Indonesia*, 1(1), 207-214.
<https://www.scitepress.org/Papers/2020/102931/102931.pdf>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 1-19.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Rojas, D., Seghieri, C. y Nuti, S. (2015). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Suma de Negocios*, 5(11), 10-14. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609965019003/html/>
- Schön, S., Nilsson, P., Pettersson, P., Andersson, I. y Blomqvist, K. (2018). Relationships between healthcare employees and managers as a resource

for well-being at work. *Society, Health & Vulnerability*, 9(1), 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/20021518.2018.1547035?needAccess=true>

- Seyyedmoharrami, I., Dehaghi, B., Abbaspour, S., Zandi, A., Tatari, M., Teimori, G. y Torbati, A. (2019). The Relationship between organizational climate, organizational commitment and job burnout: Case study among employees of the university of medical sciences. *The Open Public Health Journal*, 12(1), 94-100. <https://openpublichealthjournal.com/contents/volumes/V12/TOPHJ-12-94/TOPHJ-12-94.pdf>
- Shahnavazi, A., Fadaei, M., Shahnavazi, H. y Bouraghi, H. (2021). The effect of perceived organizational climate on the performance of nurses in private hospitals. *Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences*, 10(2), 1-7. <https://sites.kowsarpub.com/jcrps/articles/108532.html>
- Sullivan, E. y Phillips, R. (2020). Sustaining primary care teams in the midst of a pandemic. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(77), 1-3. <https://ijhpr.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s13584-020-00434-w.pdf>
- Sum, C. y Doran, D. (2017). The role of interpersonal relations in healthcare team communication and patient safety: A proposed model of interpersonal process in teamwork. *Canadian Journal of Nursing Research*, 49(2), 1-10. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0844562117699349>
- Szostek, D. (2019). The impact of the quality of interpersonal relationships between employees on counterproductive work behavior: A study of employees in Poland. *Sustainability*, 11(1), 1-33. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/21/5916/pdf>
- Castillo, E. (2020). Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Szostek, D. y Łapińska, J. (2020). The impact of quality of interpersonal relationships at work on self-assessment of psychosomatic well-being: Results from a study of employees in Poland. *European Research Studies Journal*, 23(1), 428-442. <https://www.ersj.eu/journal/1770/download>

- Tavares, F., Martins, C., De Lima, L., De Oliveira, P., Dos Santos, M. y Pereira, V. (2021). The Organizational Climate of an Intensive Care Unit: perceptions from the nursing team. *Revista Enfermería Global*, 1(62), 414-425. https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n62/en_1695-6141-eg-20-62-390.pdf
- Tran, K., Nguyen, P., Dang, T. y Ton, T. (2018). The impacts of the high-quality workplace relationships on job performance: A perspective on staff nurses in vietnam. *Behav Sci (Basel)*, 8(12), 109-119. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6316783/>
- Turizo, A. y Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Santiago de Cali]. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peres, N. (2020). *Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital regional docente las mercedes*. (Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipan). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7230/P%C3%A9rez%20Soto%20Neydi%20Liset.pdf?sequence=1>
- Villamizar, M. y Castañeda, D. (2016). Relation between organizational climate and its dimensions and knowledge-sharing behavior among knowledge workers. *International Journal of Psychological Research*, 7 (2), 64-75. <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v7n2/v7n2a07.pdf>
- Warshawsky, N. y Sullivan, D. (2015). The influence of interpersonal relationships on nurse managers' work engagement and proactive work behavior. *The Journal of Nursing Administration*, 42(9), 418-425. https://www.researchgate.net/publication/230741693_The_Influence_of_Interpersonal_Relationships_on_Nurse_Managers'_Work_Engagement_and_Proactive_Work_Behavior

			<p>Salud San Jacinto, Ancash – 2021.</p> <p>Indicar la relación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash - 2021.</p>			<p>potencialmente evaluada de forma más directa y rápida.</p> <p>Muestreo No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnicas de recolección de datos Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Métodos de análisis de investigación -Estadística descriptiva -Estadística Inferencial</p>
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Clima organizacional	El clima organizacional es definido como dicha percepción que los profesionales de una institución poseen de las peculiaridades que la definen y diferencian; enfatizando tal concepto, las percepciones puede representar los procesos estructurales como las políticas organizacionales, el ambiente laboral, el estilo de supervisión, las prácticas de procedimientos, entre otras. Se trata, por tanto, de una definición multidimensional, que constituye un colectivo de atributos o propiedades del ambiente intrínseco de trabajo, percibido de forma directa o indirecta por los empleados de una organización, que influyen en las actitudes de los mismos (Villamizar y Castañeda, 2016).	El clima organizacional es una variable cualitativa, medible a través de un cuestionario elaborado ordenadamente según sus dimensiones, estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral, y regulación de conflictos, de acuerdo a una escala Likert.	Estructura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel organizacional • Distribución de funciones 	Ordinal
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en equipos de trabajo 	
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de recompensa • Motivación laboral • Roles asignados • Condiciones favorables 	
			Regulación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Resolución de problemas 	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p align="center">Relaciones interpersonales</p>	<p>El concepto de relaciones interpersonales en el trabajo, equivale a la secuencia de interacciones entre dos personas que implica cierto grado de mutualidad, en el sentido de que el comportamiento de uno de los miembros tiene en cuenta el comportamiento del otro (Szostek, 2019).</p>	<p>Las relaciones interpersonales es una variable cualitativa, medible a través de un cuestionario elaborado ordenadamente según sus dimensiones, habilidades comunicativas, compromiso organizacional, y tipos de liderazgo, de acuerdo a una escala Likert.</p>	<p>Habilidades comunicativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva • Comunicación empática • Apertura de escucha 	<p align="center">Ordinal</p>
			<p>Compromiso organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso laboral • Compromiso colectivo 	
			<p>Tipos de liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación a los colaboradores 	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos (ficha técnica con instrumento9

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

ESTIMADOS.

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo, recaudar información para el Trabajo de Investigación de Post – Grado, Maestría de Gestión en Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose preguntas que permitan obtener datos necesarios para el estudio. Se les recuerda, que la información que nos suministre será completamente confidencial y de interés investigativo.

Recuerde que para estas afirmaciones **no hay respuestas correctas o incorrectas**, por favor responda **sinceramente** cada afirmación, y no olvide **marcar solo una opción** en cada afirmación

CARGO: _____ **SEXO:** _____ **EDAD:** _____

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	1. Considera que la organización en el centro de salud es efectiva.					
	2. Los objetivos del centro de salud buscan directamente la eficiencia y eficacia.					
	3. Asegura usted que la distribución de roles facilita una mejora considerable en la gestión sanitaria del centro de salud.					

	4. La distribución de funciones del centro de salud tiene en consideración las potencialidades y capacidades de cada profesional.					
	5. El centro de salud en su distribución de roles considera particularidades y/o atributos resaltantes de cada profesional.					
TRABAJO EN EQUIPO	6. Considera que entre los trabajadores del centro de salud existen buenas interacciones.					
	7. Cada profesional tiene una activa participación en los encuentros grupales de trabajo del centro de salud.					
	8. Los trabajadores sanitarios son dinámicos en su comportamiento en las actividades colaborativas del centro de salud.					
SATISFACCIÓN LABORAL	9. Ha recibido algún tipo de recompensa actualmente por la labor que desempeña en el centro de salud.					
	10. Ha sido felicitado públicamente por su adecuado desempeño en su labor en el centro de salud.					
	11. Ha recibido reconocimientos e incentivos por las funciones que cumple en el centro de salud.					
	12. Los equipos de trabajo en el centro de salud generalmente se organizan de acuerdo a su nivel de motivación particular.					
	13. Los profesionales médicos y técnicos del centro de salud practican la cohesión en sus actividades grupales.					
	14. Considera que todo equipo de trabajo en el centro de salud toma en cuenta sus opiniones.					

	15. Asegura que expone mayor y adicional motivación trabajando en grupo en el centro de salud.					
	16. Son los roles asignados a los profesionales del centro de salud respetados y aplicados con compromiso.					
	17. Considera adecuadas las condiciones laborales que el centro de salud presenta.					
	18. Es reconocido cuando desarrolla firmemente una positiva labor o acción en su rol de profesional en el centro de salud.					
	19. Se siente ampliamente satisfecho con su labor en el centro de salud.					
REGULACIÓN DE CONFLICTOS	20. En el centro de salud el proceso de toma de decisiones siempre es oportuna.					
	21. Considera que los trabajadores médicos y técnicos del centro de salud toman decisiones según el contexto.					
	22. Existe una correcta forma de resolver los problemas que se presentan en el centro de salud día a día.					
	23. Los trabajadores del centro de salud intervienen oportunamente ante cualquier tipo de conflicto.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Clima Organizacional
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de Clima Organizacional
6. **Administración:** Profesionales del Centro de Salud San Jacinto
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Identificar el grado de percepción del clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2021.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2017), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de clima organizacional, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández, Méndez et al. (2017g); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,913$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,913	23

IV. DIRIGIDO A:

10 profesionales médicos.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 23 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3, De acuerdo = 4, Muy de acuerdo = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable clima organizacional.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Estructura organizacional	1, 2, 3, 4, 5
Trabajo en equipo	6, 7, 8
Satisfacción laboral	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Regulación de conflictos	20, 21, 22, 23

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		D1	D2	D3	D4
Excelente	54 - 69	12 - 15	7 - 9	26 - 33	9 - 12
Regular	38 - 53	8 - 11	5 - 6	18 - 25	7 - 8
Malo	23 - 37	5 - 7	3 - 4	11 - 17	4 - 6

CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES

ESTIMADOS.

El siguiente cuestionario, tiene como objetivo, recaudar información para el Trabajo de Investigación de Post – Grado, Maestría de Gestión en Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo. Estableciéndose preguntas que permitan obtener datos necesarios para el estudio. Se les recuerda, que la información que nos suministre será completamente confidencial y de interés investigativo.

Recuerde que para estas afirmaciones ***no hay respuestas correctas o incorrectas***, por favor responda ***sinceramente*** cada afirmación, y no olvide ***marcar solo una opción*** en cada afirmación

CARGO: _____ **SEXO:** _____ **EDAD:** _____

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
HABILIDADES COMUNICATIVAS	1. Siempre defiende sus derechos como profesional del centro de salud de la manera más adecuada.					
	2. Considera que reclama educadamente sus derechos como profesional del centro de salud.					
	3. Respeta la opinión del resto de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud.					

	4. Suele elogiar a sus compañeros del centro de salud diciéndoles cosas positivas.					
	5. Considera que demuestra siempre preocupación por comprender los problemas del resto de sus compañeros del centro de salud.					
	6. Siempre demuestra interés en entender las emociones y sentimientos de sus compañeros del centro de salud.					
	7. Generalmente está dispuesto a apoyar con sus problemas a sus compañeros profesionales del centro de salud.					
	8. Sabe escuchar a sus compañeros de trabajo del centro de salud.					
	9. Reconoce mantener siempre un tipo de comunicación horizontal con los profesionales que trabaja en el centro de salud.					
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	10. Realiza la planeación de sus labores técnicas y médicas de forma óptima en el centro de salud.					
	11. Practica íntegramente y promueve la responsabilidad del cuidado en la salud, como parte del compromiso con el centro de salud.					
	12. Siempre toma iniciativa para comunicar y exponer proyectos o planes de mejora u innovación que se puedan implementar en la realidad del centro de salud.					
	13. Muestra entera disposición para con su participación en los trabajos de equipo en el centro de salud.					
	14. Suele participar en actividades extracurriculares y de proyección social					

	que normalmente organiza el centro de salud.					
	15. Es capaz de demostrar habilidad en la identificación de competencias de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud, integrándolas al trabajo en equipo.					
	16. Se esfuerza por crear relaciones positivas y armoniosas con sus compañeros del centro de salud.					
TIPOS DE LIDERAZGO	17. Considera que interactúa con el resto de compañeros del centro de salud demostrando aceptación y respeto en sus diferencias individuales, a nivel étnico, social y lingüístico.					
	18. Se considera una persona que practica la democracia en la toma de decisiones, incentivando la igualdad de participación y el logro de consensos dentro de la realidad laboral del centro de salud.					
	19. Siempre actúa con gran integridad ante toda situación o eventualidad dentro del centro de salud.					
	20. Es capaz de pregonar y educar con el propio ejemplo en su cotidianidad en el centro de salud.					
	21. Practica la responsabilidad, la puntualidad y el orden en sus acciones dentro del centro de salud.					
	22. Desarrolla buenos vínculos y relaciones con sus compañeros del centro de salud, las mismas que permiten enriquecer su convivencia con ellos.					

FICHA TÉCNICA

I. DATOS INFORMATIVOS

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Relaciones Interpersonales
3. **Autor original:** Ninguno
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de Clima Organizacional
6. **Administración:** Profesionales del Centro de Salud San Jacinto
7. **Tiempo de aplicación:** 10 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

- Establecer el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2021.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández, Méndez et al. (2017h), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la **validación** se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, test de relaciones interpersonales, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández, Méndez et al. (2017i); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha = 0,870$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad excelente, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,870	22

IV. DIRIGIDO A:

10 profesionales médicos.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 22 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable relaciones interpersonales.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Habilidades comunicativas	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
Compromiso organizacional	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Tipos de liderazgo	17, 18, 19, 20, 21, 22

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Buena	51 - 66	21 - 27	16 - 21	14 - 18
Regular	37 - 50	15 - 20	12 - 15	10 - 13
Mala	22 - 36	9 - 14	7 - 11	6 - 9

Anexo 4: Validaciones

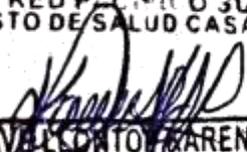
Matriz de validación

Título de la tesis: **Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									si	no	Si	no	si	No		si	no
Clima organizacional	Estructura organizacional	Nivel organizacional	1. Considera que la organización en el centro de salud es efectiva.						X		X		X		X		
			2. Los objetivos del centro de salud buscan directamente la eficiencia y eficacia.						X		X		X		X		
		Distribución de funciones	3. Asegura usted que la distribución de roles facilita una mejora considerable en la gestión sanitaria del centro de salud.						X		X		X		X		
			4. La distribución de funciones del centro de salud tiene en consideración las potencialidades y capacidades de cada profesional.						X		X		X		X		
			5. El centro de salud en su distribución de roles considera particularidades y/o atributos resaltantes de cada profesional.						X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Participación en equipos de trabajo	6. Considera que entre los trabajadores del centro de salud existen buenas interacciones.						X		X		X		X		
			7. Cada profesional tiene una activa participación en los encuentros grupales de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
			8. Los trabajadores sanitarios son dinámicos en su comportamiento en las actividades colaborativas del centro de salud.						X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Sistema de recompensa	9. Ha recibido algún tipo de recompensa actualmente por la labor que desempeña en el centro de salud.						X		X			X						
		10. Ha sido felicitado públicamente por su adecuado desempeño en su labor en el centro de salud.						X		X			X		X				
		11. Ha recibido reconocimientos e incentivos por las funciones que cumple en el centro de salud.						X		X			X		X				
	Motivación laboral	12. Los equipos de trabajo en el centro de salud generalmente se organizan de acuerdo a su nivel de motivación particular.						X		X			X		X				
		13. Los profesionales médicos y técnicos del centro de salud practican la cohesión en sus actividades grupales.						X		X			X			X			
		14. Considera que todo equipo de trabajo en el centro de salud toma en cuenta sus opiniones.						X		X			X			X			
		15. Asegura que expone mayor y adicional motivación trabajando en grupo en el centro de salud.						X		X			X			X			
	Roles asignados	16. Son los roles asignados a los profesionales del centro de salud respetados y aplicados con compromiso.						X		X			X			X			
		Condiciones favorables	17. Considera adecuadas las condiciones laborales que el centro de salud presenta.						X		X			X			X		
			18. Es reconocido cuando desarrolla firmemente una positiva labor o acción en su rol de profesional en el centro de salud.						X		X			X			X		
Regulación de conflictos	Toma de decisiones	19. Se siente ampliamente satisfecho con su labor en el centro de salud.						X		X			X			X			
		20. En el centro de salud el proceso de toma de decisiones siempre es oportuna.						X		X			X			X			
		21. Considera que los trabajadores médicos y técnicos del centro de salud toman decisiones según el contexto.						X		X			X			X			

Resolución de problemas	22. Existe una correcta forma de resolver los problemas que se presentan en el centro de salud día a día.						X		X		X			X	
	23. Los trabajadores del centro de salud intervienen oportunamente ante cualquier tipo de conflicto.						X		X		X			X	


GOBIERNO REGIONAL ANCASH
RED PÚBLICA DE SALUD
PUESTO DE SALUD CASABLANCO

LIC. ENF. ALDABERTO TORO MAREN MELISSA
CEP/57016

Evaluador

DNI: 40582249

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional.

OBJETIVO: Identificar el grado de percepción del clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

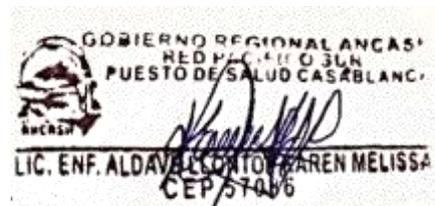
DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALDAVE LLONTOP KAREN MELISSA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		



Evaluador: _____

DNI: 40582249

Matriz de validación

Título de la tesis: Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									si	no	si	no	si	no	si	no		
Relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1. Siempre defiende sus derechos como profesional del centro de salud de la manera más adecuada.						X		X		X		X			
			2. Considera que reclama educadamente sus derechos como profesional del centro de salud.						X		X		X		X			
			3. Respeta la opinión del resto de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud.						X		X		X		X			
		Comunicación empática	4. Suele elogiar a sus compañeros del centro de salud diciéndoles cosas positivas.						X		X		X		X			
			5. Considera que demuestra siempre preocupación por comprender los problemas del resto de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X			
			6. Siempre demuestra interés en entender las emociones y sentimientos de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X			
			7. Generalmente está dispuesto a apoyar con sus problemas a sus compañeros profesionales del centro de salud.						X		X		X		X			

	Apertura de escucha	8. Sabe escuchar a sus compañeros de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
		9. Reconoce mantener siempre un tipo de comunicación horizontal con los profesionales que trabaja en el centro de salud.						X		X		X		X		
Compromiso organizacional	Compromiso laboral	10. Realiza la planeación de sus labores técnicas y médicas de forma óptima en el centro de salud.						X		X		X		X		
		11. Practica íntegramente y promueve la responsabilidad del cuidado en la salud, como parte del compromiso con el centro de salud.						X		X		X		X		
		12. Siempre toma iniciativa para comunicar y exponer proyectos o planes de mejora u innovación que se puedan implementar en la realidad del centro de salud.						X		X		X		X		
	Compromiso colectivo	13. Muestra entera disposición para con su participación en los trabajos de equipo en el centro de salud.						X		X		X		X		
		14. Suele participar en actividades extracurriculares y de proyección social que normalmente organiza el centro de salud.						X		X		X		X		
		15. Es capaz de demostrar habilidad en la identificación de competencias de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud, integrándolas al trabajo en equipo.						X		X		X		X		
		16. Se esfuerza por crear relaciones positivas y armoniosas con sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		

Tipos de liderazgo	Orientación a los colaboradores	17. Considera que interactúa con el resto de compañeros del centro de salud demostrando aceptación y respeto en sus diferencias individuales, a nivel étnico, social y lingüístico.						X		X		X		X			
		18. Se considera una persona que practica la democracia en la toma de decisiones, incentivando la igualdad de participación y el logro de consensos dentro de la realidad laboral del centro de salud.						X		X		X		X			
		19. Siempre actúa con gran integridad ante toda situación o eventualidad dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		20. Es capaz de pregonar y educar con el propio ejemplo en su cotidianidad en el centro de salud.						X		X		X		X			
		21. Practica la responsabilidad, la puntualidad y el orden en sus acciones dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		22. Desarrolla buenos vínculos y relaciones con sus compañeros del centro de salud, las mismas que permiten enriquecer su convivencia con ellos.						X		X		X		X			


Gobierno Regional Ancash
Red Pública de Salud
Puesto de Salud Casablanca

LIC. ENF. ALDA VALCORTA AREN MELISSA
CEP 57066

Evaluador

DNI: 40582249

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Relaciones Interpersonales.

OBJETIVO: Establecer el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

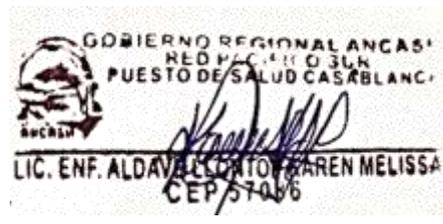
DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALDAVE LLONTOP KAREN MELISSA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		



Evaluador: _____

DNI: 40582249

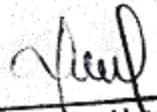
Matriz de validación

Título de la tesis: Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									si	no	Si	no	si	No		si	no
Clima organizacional	Estructura organizacional	Nivel organizacional	1. Considera que la organización en el centro de salud es efectiva.						X		X		X		X		
			2. Los objetivos del centro de salud buscan directamente la eficiencia y eficacia.						X		X		X		X		
		Distribución de funciones	3. Asegura usted que la distribución de roles facilita una mejora considerable en la gestión sanitaria del centro de salud.						X		X		X		X		
			4. La distribución de funciones del centro de salud tiene en consideración las potencialidades y capacidades de cada profesional.						X		X		X		X		
			5. El centro de salud en su distribución de roles considera particularidades y/o atributos resaltantes de cada profesional.						X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Participación en equipos de trabajo	6. Considera que entre los trabajadores del centro de salud existen buenas interacciones.						X		X		X		X		
			7. Cada profesional tiene una activa participación en los encuentros grupales de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
			8. Los trabajadores sanitarios son dinámicos en su comportamiento en las actividades colaborativas del centro de salud.						X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Sistema de recompensa	9. Ha recibido algún tipo de recompensa actualmente por la labor que desempeña en el centro de salud.						X		X			X					
		10. Ha sido felicitado públicamente por su adecuado desempeño en su labor en el centro de salud.						X		X			X		X			
		11. Ha recibido reconocimientos e incentivos por las funciones que cumple en el centro de salud.						X		X			X		X			
	Motivación laboral	12. Los equipos de trabajo en el centro de salud generalmente se organizan de acuerdo a su nivel de motivación particular.						X		X			X		X			
		13. Los profesionales médicos y técnicos del centro de salud practican la cohesión en sus actividades grupales.						X		X			X			X		
		14. Considera que todo equipo de trabajo en el centro de salud toma en cuenta sus opiniones.						X		X			X			X		
		15. Asegura que expone mayor y adicional motivación trabajando en grupo en el centro de salud.						X		X			X			X		
	Roles asignados	16. Son los roles asignados a los profesionales del centro de salud respetados y aplicados con compromiso.						X		X			X			X		
		17. Considera adecuadas las condiciones laborales que el centro de salud presenta.						X		X			X			X		
		18. Es reconocido cuando desarrolla firmemente una positiva labor o acción en su rol de profesional en el centro de salud.						X		X			X			X		
		19. Se siente ampliamente satisfecho con su labor en el centro de salud.						X		X			X			X		
Regulación de conflictos	Toma de decisiones	20. En el centro de salud el proceso de toma de decisiones siempre es oportuna.						X		X			X			X		
		21. Considera que los trabajadores médicos y técnicos del centro de salud toman decisiones según el contexto.						X		X			X			X		

Resolución de problemas	22. Existe una correcta forma de resolver los problemas que se presentan en el centro de salud día a día.						X		X		X			X		
	23. Los trabajadores del centro de salud intervienen oportunamente ante cualquier tipo de conflicto.						X		X		X			X		



Lic. Enf. Erika Alatriza Lihan
 CEP 49483
AAEsSalud

Evaluador

DNI: 42484283

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional.

OBJETIVO: Identificar el grado de percepción del clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

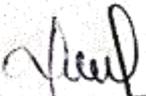
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALATRISTA LIÑAN ERIKA VANESA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Evaluador:


Lic Enf Erika Alatrista Liñan
CEP 49483
ATA EsSalud

DNI: 42484283

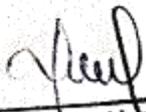
Matriz de validación

Título de la tesis: Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1. Siempre defiende sus derechos como profesional del centro de salud de la manera más adecuada.						X		X		X		X		
			2. Considera que reclama educadamente sus derechos como profesional del centro de salud.						X		X		X		X		
			3. Respeta la opinión del resto de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud.						X		X		X		X		
		Comunicación empática	4. Suele elogiar a sus compañeros del centro de salud diciéndoles cosas positivas.						X		X		X		X		
			5. Considera que demuestra siempre preocupación por comprender los problemas del resto de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		
			6. Siempre demuestra interés en entender las emociones y sentimientos de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		
			7. Generalmente está dispuesto a apoyar con sus problemas a sus compañeros profesionales del centro de salud.						X		X		X		X		

	Apertura de escucha	8. Sabe escuchar a sus compañeros de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
		9. Reconoce mantener siempre un tipo de comunicación horizontal con los profesionales que trabaja en el centro de salud.						X		X		X		X		
Compromiso organizacional	Compromiso laboral	10. Realiza la planeación de sus labores técnicas y médicas de forma óptima en el centro de salud.						X		X		X		X		
		11. Practica íntegramente y promueve la responsabilidad del cuidado en la salud, como parte del compromiso con el centro de salud.						X		X		X		X		
		12. Siempre toma iniciativa para comunicar y exponer proyectos o planes de mejora u innovación que se puedan implementar en la realidad del centro de salud.						X		X		X		X		
	Compromiso colectivo	13. Muestra entera disposición para con su participación en los trabajos de equipo en el centro de salud.						X		X		X		X		
		14. Suele participar en actividades extracurriculares y de proyección social que normalmente organiza el centro de salud.						X		X		X		X		
		15. Es capaz de demostrar habilidad en la identificación de competencias de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud, integrándolas al trabajo en equipo.						X		X		X		X		
		16. Se esfuerza por crear relaciones positivas y armoniosas con sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		

Tipos de liderazgo	Orientación a los colaboradores	17. Considera que interactúa con el resto de compañeros del centro de salud demostrando aceptación y respeto en sus diferencias individuales, a nivel étnico, social y lingüístico.						X		X		X		X			
		18. Se considera una persona que practica la democracia en la toma de decisiones, incentivando la igualdad de participación y el logro de consensos dentro de la realidad laboral del centro de salud.						X		X		X		X			
		19. Siempre actúa con gran integridad ante toda situación o eventualidad dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		20. Es capaz de pregonar y educar con el propio ejemplo en su cotidianidad en el centro de salud.						X		X		X		X			
		21. Practica la responsabilidad, la puntualidad y el orden en sus acciones dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		22. Desarrolla buenos vínculos y relaciones con sus compañeros del centro de salud, las mismas que permiten enriquecer su convivencia con ellos.						X		X		X		X			


 Lic. Enf. Erka Alatriza Lihan
 CEP 49483
 AA EsSalud

Evaluador

DNI: 42484283

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Relaciones Interpersonales.

OBJETIVO: Establecer el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

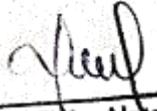
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ALATRISTA LIÑAN ERIKA VANESA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Evaluador: _____


Lic Enf Erika Alatrista Liñan
CEP 49483
AAEsSalud

DNI: 42484283

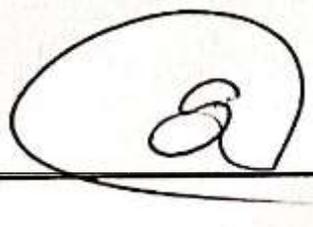
Matriz de validación

Título de la tesis: Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación						Observación y/o recomendaciones		
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									si	no	Si	no	si	No		si	no
Clima organizacional	Estructura organizacional	Nivel organizacional	1. Considera que la organización en el centro de salud es efectiva.						X		X		X		X		
			2. Los objetivos del centro de salud buscan directamente la eficiencia y eficacia.						X		X		X		X		
		Distribución de funciones	3. Asegura usted que la distribución de roles facilita una mejora considerable en la gestión sanitaria del centro de salud.						X		X		X		X		
			4. La distribución de funciones del centro de salud tiene en consideración las potencialidades y capacidades de cada profesional.						X		X		X		X		
			5. El centro de salud en su distribución de roles considera particularidades y/o atributos resaltantes de cada profesional.						X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	Participación en equipos de trabajo	6. Considera que entre los trabajadores del centro de salud existen buenas interacciones.						X		X		X		X		
			7. Cada profesional tiene una activa participación en los encuentros grupales de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
			8. Los trabajadores sanitarios son dinámicos en su comportamiento en las actividades colaborativas del centro de salud.						X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Sistema de recompensa	9. Ha recibido algún tipo de recompensa actualmente por la labor que desempeña en el centro de salud.						X		X			X					
		10. Ha sido felicitado públicamente por su adecuado desempeño en su labor en el centro de salud.						X		X			X		X			
		11. Ha recibido reconocimientos e incentivos por las funciones que cumple en el centro de salud.						X		X			X		X			
	Motivación laboral	12. Los equipos de trabajo en el centro de salud generalmente se organizan de acuerdo a su nivel de motivación particular.						X		X			X		X			
		13. Los profesionales médicos y técnicos del centro de salud practican la cohesión en sus actividades grupales.						X		X			X			X		
		14. Considera que todo equipo de trabajo en el centro de salud toma en cuenta sus opiniones.						X		X			X			X		
		15. Asegura que expone mayor y adicional motivación trabajando en grupo en el centro de salud.						X		X			X			X		
	Roles asignados	16. Son los roles asignados a los profesionales del centro de salud respetados y aplicados con compromiso.						X		X			X			X		
		17. Considera adecuadas las condiciones laborales que el centro de salud presenta.						X		X			X			X		
		18. Es reconocido cuando desarrolla firmemente una positiva labor o acción en su rol de profesional en el centro de salud.						X		X			X			X		
		19. Se siente ampliamente satisfecho con su labor en el centro de salud.						X		X			X			X		
Regulación de conflictos	Toma de decisiones	20. En el centro de salud el proceso de toma de decisiones siempre es oportuna.						X		X			X			X		
		21. Considera que los trabajadores médicos y técnicos del centro de salud toman decisiones según el contexto.						X		X			X			X		

Resolución de problemas	22. Existe una correcta forma de resolver los problemas que se presentan en el centro de salud día a día.						X		X		X		X		
	23. Los trabajadores del centro de salud intervienen oportunamente ante cualquier tipo de conflicto.						X		X		X		X		



Evaluador

DNI: 31631824

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Clima Organizacional.

OBJETIVO: Identificar el grado de percepción del clima organizacional en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

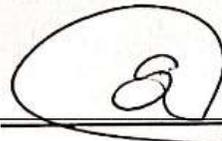
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SALAZAR VARGAS JAIME LUCIANO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PUBLICA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Evaluador: _____



DNI: 31631824

Matriz de validación

Título de la tesis: Clima organizacional y relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Relaciones interpersonales	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1. Siempre defiende sus derechos como profesional del centro de salud de la manera más adecuada.						X		X		X		X		
			2. Considera que reclama educadamente sus derechos como profesional del centro de salud.						X		X		X		X		
			3. Respeta la opinión del resto de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud.						X		X		X		X		
		Comunicación empática	4. Suele elogiar a sus compañeros del centro de salud diciéndoles cosas positivas.						X		X		X		X		
			5. Considera que demuestra siempre preocupación por comprender los problemas del resto de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		
			6. Siempre demuestra interés en entender las emociones y sentimientos de sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		
			7. Generalmente está dispuesto a apoyar con sus problemas a sus compañeros profesionales del centro de salud.						X		X		X		X		

	Apertura de escucha	8. Sabe escuchar a sus compañeros de trabajo del centro de salud.						X		X		X		X		
		9. Reconoce mantener siempre un tipo de comunicación horizontal con los profesionales que trabaja en el centro de salud.						X		X		X		X		
Compromiso organizacional	Compromiso laboral	10. Realiza la planeación de sus labores técnicas y médicas de forma óptima en el centro de salud.						X		X		X		X		
		11. Practica íntegramente y promueve la responsabilidad del cuidado en la salud, como parte del compromiso con el centro de salud.						X		X		X		X		
		12. Siempre toma iniciativa para comunicar y exponer proyectos o planes de mejora u innovación que se puedan implementar en la realidad del centro de salud.						X		X		X		X		
	Compromiso colectivo	13. Muestra entera disposición para con su participación en los trabajos de equipo en el centro de salud.						X		X		X		X		
		14. Suele participar en actividades extracurriculares y de proyección social que normalmente organiza el centro de salud.						X		X		X		X		
		15. Es capaz de demostrar habilidad en la identificación de competencias de sus compañeros médicos y técnicos del centro de salud, integrándolas al trabajo en equipo.						X		X		X		X		
		16. Se esfuerza por crear relaciones positivas y armoniosas con sus compañeros del centro de salud.						X		X		X		X		

Tipos de liderazgo	Orientación a los colaboradores	17. Considera que interactúa con el resto de compañeros del centro de salud demostrando aceptación y respeto en sus diferencias individuales, a nivel étnico, social y lingüístico.						X		X		X		X			
		18. Se considera una persona que practica la democracia en la toma de decisiones, incentivando la igualdad de participación y el logro de consensos dentro de la realidad laboral del centro de salud.						X		X		X		X			
		19. Siempre actúa con gran integridad ante toda situación o eventualidad dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		20. Es capaz de pregonar y educar con el propio ejemplo en su cotidianidad en el centro de salud.						X		X		X		X			
		21. Practica la responsabilidad, la puntualidad y el orden en sus acciones dentro del centro de salud.						X		X		X		X			
		22. Desarrolla buenos vínculos y relaciones con sus compañeros del centro de salud, las mismas que permiten enriquecer su convivencia con ellos.						X		X		X		X			



Evaluador

DNI: 31631824

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Relaciones Interpersonales.

OBJETIVO: Establecer el nivel de las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Ancash – 2022.

DIRIGIDO A: Profesionales del Centro de Salud San Jacinto.

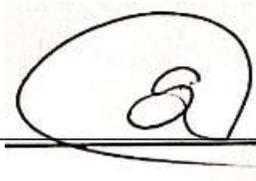
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SALAZAR VARGAS JAIME LUCIANO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN SALUD PUBLICA

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Evaluador: _____



DNI: 31631824

San Jacinto, 22 de noviembre de 2021

OFICIO N°418 - 2021-DIRES-A- RSPS-MRSJ/D

SRTA. REYNA CAROLINA ROMERO BENITEZ

ASUNTO : AUTORIZACION PARA EJECUTAR INVESTIGACION EN EL CS SAN JACINTO

Por intermedio del presente es grato dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y al mismo tiempo según documento de referencia en donde su persona solicita permiso para ejecutar su trabajo de Investigación (Tesis) "Clima Organizacional y relaciones interpersonales en el personal del Centro de Salud San Jacinto Ancash, 2022", hago de su conocimiento que esta Dirección AUTORIZA a usted a realizar dicha investigación.

Asimismo, hago de su conocimiento que se solicita realizar un Informe a esta Jefatura de los resultados de la investigación a realizarse en el Centro de Salud San Jacinto.

Sin otro particular, me despido de Ud. reiterándole los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

RRA/JMT/jmt
Archivo



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
REGIONAL ANCASH
Lc. T.M. Rosmery Boncal Alvarado
CTMP 4 200
JEFE DE MICRORED SAN JACINTO

Anexo 5: Confiabilidad por Alfa de Cronbach

Confiabilidad del instrumento de Clima Organizacional

Items / Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Suma de
1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	98
2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	34
3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	33
4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	60
5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	104
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69
7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	109
8	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	37
9	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	60
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	112

VARP	1.60	1.60	2.32	2.10	2.32	2.27	1.88	2.01	1.79	2.23	2.32	1.60	2.01	2.22	2.44	1.34	2.89	1.88	1.88	2.77	1.73	2.62	2.23	Sr ² : 1017.16
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	---------------------------

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

∑ Si² : 48.07

- K: El número de ítems
- ∑ Si²: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems
- Sr²: La Varianza de la suma de los Ítems
- α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

23
48.07
1017.16
0.913

Confiabilidad del instrumento de Relaciones Interpersonales

Items / Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1
3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1
4	3	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	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4
6	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2
7	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
8	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
9	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2
10	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4

Suma de
99
34
32
66
98
58
100
34
34
100

VARP	1.79	1.56	2.54	2.99	1.96	1.88	1.88	2.89	3.33	2.54	1.88	2.46	1.29	2.62	2.54	2.84	1.21	1.66	3.33	2.54	1.21	1.82
------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

S_T^2 : 968.28

(Varianza de la Población)

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum Si^2$: 48.77

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items

S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

22
48.77
968.28
0.870

ANEXO 6. COEFICIENTE V DE AIKEN DE LA VARIABLES DE ESTUDIO

ITEM	CALIFICACION DE LOS JUECES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL			SUMA	V
	JUEZ N° 1	JUEZ N° 2	JUEZ N°3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN PUNTAJE GENERAL					1.00

Codificación de respuestas

- Apreciación positiva = 1
- Apreciación negativa = 0

Interpretación:

- El coeficiente V de Aiken es 1,00, lo cual quiere decir que el instrumento de clima organizacional tiene una excelente validación.

ITEM	CALIFICACION DE LOS JUECES DE LA VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES			SUMA	V
	JUEZ N° 1	JUEZ N° 2	JUEZ N°3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN PUNTAJE GENERAL					1.00

Codificación de respuestas

- Apreciación positiva = 1
- Apreciación negativa = 0

Interpretación:

- El coeficiente V de Aiken es 1,00, lo cual quiere decir que el instrumento de Relaciones interpersonales tiene una excelente validación.