



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del  
Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Lopez Quezada, Lisbet Anely (orcid.org/0000-0003-3168-8146)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en  
Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

A mis queridos padres que siempre están apoyándome incondicionalmente, haciéndose siempre presentes con un consejo, y un abrazo reconfortante para mí.

A mi Pareja por su paciencia, su apoyo para poder crecer juntos y poder ser mejores como familia.

En especial a mi querido y amado Hijo, quien mi motor y motivo de seguir adelante.

López Quezada Lisbet Anely.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme la fortaleza, la fe y esperanza. Y por siempre guiar cada uno de mis pasos.

A mi pareja a quien gracias a su tiempo y apoyo pude culminar este trabajo.

A la jefa del Centro de Salud Mental Comunitario “Decídete a ser Feliz” por su apoyo y dar las facilidades para que este trabajo pueda realizarse.

Al docente de Metodología de la investigación por su paciencia y apoyo recibido de su parte para poder culminar este informe y con ello cumplir un reto más en mi vida profesional.

La Autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|  |     |
|--|-----|
| CARÁTULA   | I   |
| DEDICATORIA  | II  |
| AGRADECIMIENTO   | III |
| ÍNDICE DEL CONTENIDOS                                  | IV  |
| ÍNDICE DE TABLAS                                       | V   |
| RESUMEN  | VI  |
| ABSTRACT   | VII |
| <br>   |     |
| I. INTRODUCCIÓN  | 7   |
| II. MARCO TEÓRICO                                      | 11  |
| III. METODOLOGÍA                                       | 20  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                    | 20  |
| 3.2. Variables y operacionalización                    | 21  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis | 23  |
| 3.4. Método de análisis de datos                       | 25  |
| 3.5. Aspectos éticos                                   | 25  |
| IV. RESULTADOS   | 26  |
| V. DISCUSIÓN   | 29  |
| VI. CONCLUSIONES                                       | 35  |
| VII. RECOMENDACIONES                                   | 36  |
| REFERENCIAS  | 37  |
| ANEXOS   | 48  |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de relaciones interpersonales, en el centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, Nazca, 2021.  | 26 |
| Tabla 2. Nivel de relaciones interpersonales, en el centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, Nazca, 2021.  | 27 |
| Tabla 3. Correlaciones entre clima organizacional y las dimensiones de relaciones interpersonales, en el centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, Nazca, 2021. | 28 |

## RESUMEN

El estudio realizado tuvo como objetivo principal determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del centro de salud mental Decídete a ser feliz, Nazca 2021. Respecto a la metodología la investigación fue correlacional con un diseño transaccional, así mismo la muestra fue del tipo censal y estuvo conformada por 50 colaboradores; se utilizó la técnica de la encuesta y para medir las variables se utilizó la encuesta de relaciones interpersonales y encuesta de clima organizacional. Respecto a los resultados se identificó que el 70% percibió un nivel alto en cuanto a relaciones interpersonales, asimismo, un 24% fue moderado y 6% bajo, respecto al clima organizacional percibieron como moderado el 46%, alto 42% y bajo 12%. Se comprobó que existen relación significativa entre la variable clima organizacional y las dimensiones de relaciones interpersonales comunicación  $r=0,532$ , empatía  $r=0.537$ , carisma  $r= 0,215$ , compañerismo  $r=0,723$ , manejo de emociones  $r=0,265$ .

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, clima organizacional, comunicación.

## ABSTRACT

The main objective of the study carried out was to determine the relationship between interpersonal relationships and the organizational climate in the mental health center staff Decide to be happy, Nazca 2021. Regarding the methodology, the research was correlational with a transactional design, as well as the The sample was of the census type and consisted of 50 collaborators; The survey technique was used and the interpersonal relations survey and organizational climate survey were used to measure the variables. Regarding the results, it was identified that 70% perceived a high level in terms of interpersonal relationships, likewise 24% was moderate and 6% low, regarding the organizational climate they perceived 46% as moderate, 42% high and 12% low ; Likewise, it was found that there is a significant relationship between the organizational climate variable and the dimensions of interpersonal relationships, communication  $r = 0.532$ , empathy  $r = 0.537$ , charisma  $r = 0.215$ , companionship  $r = 0.723$ , emotion management  $r = 0.265$ .

**Keywords:** interpersonal relationships, organizational climate, communication

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están formadas por una gran estructura de personas, que tienen diferentes patrones de comportamiento, actitudes y creencias que impregnan sus interacciones y crean así buenas relaciones interpersonales. Esto es necesario para mantener un buen clima laboral en la organización por lo que la motivación y la satisfacción laboral es fundamental para desarrollar un ambiente laboral saludable, cada vez más fuerte en esta época de crecimiento y crisis (Moreno y Rivera, 2018).

Con la llegada de la pandemia COVID-19 se iniciaron ciertos cambios negativos sobre la percepción del personal de salud sobre el clima organizacional en las instituciones y sobre la satisfacción laboral. Este hecho se presentó de muchas formas en el sector salud a nivel mundial, su principal característica fue pánico, miedo, angustia, de contraer la enfermedad. Se estima que 60% a más de profesionales fueron dados de baja para aislarse y han sido reemplazados por personal nuevo, dedicados a la atención de usuarios con COVID-19, este hecho trajo consigo cambios en la forma de como replantear la gestión y administración en salud de las instituciones prestadoras de salud (OIT, 2020; OMS, 2020).

Se observa emociones de pánico, estrés y miedo por el profesional de salud dentro de las organizaciones, en países en desarrollo en un 60% y en países desarrollados el 37%, que hacen de las inquietudes una nueva normalidad funcional, lo que permite utilizar de manera distinta los recursos y la escasa habilidad con que se cuentan (OIT, 2020).

En el contexto internacional, en diferentes estudios sobre el clima organizacional en centros de salud, encontramos en México según una investigación respecto al clima organizacional, existe escasa satisfacción que representa el 80%, el 56% refiere poca motivación, y respecto a liderazgo es bajo con un 70%, no existe compromiso con la productividad (62%) ni con la compatibilidad de intereses (70%) entre los trabajadores (Martínez, Molina y Parada 2019).



En América Latina, según un estudio realizado en Chile, sobre la percepción del clima en las organizaciones de atención primaria en salud, en 386 colaboradores, un 68.2% no está conforme con los equipos y la distribución del material, respecto al personal hay déficit en un 32%, teniendo un impacto negativo en la proporción de servicios médicos. Las dimensiones que han tenido afectación en estas 4 instituciones estudiadas son la estabilidad laboral, el 52.5% no tienen contrato estable, el liderazgo desaprobado por el 59.8% de encuestados, siendo estas las más descalificadas por los colaboradores (Adriazola et al, 2019).

En el Perú, según muchos estudios realizados existe climas organizacionales con niveles de medio a bajo, esto es confirmada por una encuesta realizada en el 2018, quienes obtienen como resultado un 81% de la población peruana renuncia antes de trabajar en un clima inadecuado y esta realidad ocurre a diario e influye en su desempeño. Este problema surge porque las instituciones cuentan con tácticas establecidas para satisfacer al usuario y no toman en cuenta ideas innovadoras que tienen como fin retener el recurso (El Comercio, 2018).

En Lima, en áreas de hospitalización referente al clima organizacional en el Instituto Nacional de Salud del Niño, se observó por mejorar en un 76,3%; de las dimensiones: comunicación organizacional, identidad y estructura son calificadas como saludable por el personal de salud, mientras que la dimensión remuneración es visto como no saludable (Paucar,2018).

Según un estudio realizado en Arequipa, sobre clima organizacional en el ambiente administrativo de un hospital y su concordancia con liderazgo, se encontró, que los colaboradores lo califican como buena, pero existe una baja resistencia al cambio, respecto a comunicación es buena, considerando que el clima organizacional tiene como indicadores de resistencia, comunicación, satisfacción y trabajo en equipo, solo hubo concordancia entre comunicación y liderazgo (Valdivia, 2015).

En el centro de salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz actualmente, se está llevando a cabo una transformación diferente, con la

llegada del COVID-19, las relaciones interpersonales se han visto afectadas, el miedo a contagiarse, el estrés que ocasiona la sobrecarga laboral, la angustia de enfermar creando un clima laboral poco favorable y repercutiendo en la atención a los usuarios. Contar con un clima organizacional adecuado contribuye a un buen desarrollo, y es base para una buena administración y gestión, actualmente se observa personal desmotivado y que no coopera. Ante ello surge la siguiente pregunta ¿Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario “¿Decídete a ser feliz”, Nasca, 2021? Conociendo que las buenas relaciones interpersonales y buen clima organizacional generan eficientes resultados de bienes y servicios, y al no existir tiende a decaer la gestión. Se consideró importante realizar este estudio.

Este estudio, se justifica de forma teórica, porque se encarga de ordenar la información actual obtenida e indicar estrategias de mejora respecto al clima organizacional y las relaciones interpersonales en el centro de salud mental comunitario “decídete a ser feliz “. Los conceptos y definiciones obtenidas permitirán dar sustento a la investigación afrontando los problemas internos con base y fundamentación.

Metodológicamente, el presente estudio siguió un método y diseño de investigación acorde a lo que se quiere investigar y los resultados pueden ser refutados y comparados con otras investigaciones.

Socialmente, el estudio permitió transparentar como se está desarrollando el clima organizacional y las relaciones interpersonales en las diferentes instituciones de salud y si estas están siendo un obstáculo en la satisfacción laboral para el personal de salud que va a repercutir en la salud de la población a quienes se les brinda el servicio.

Con el objetivo general de determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca, 2021. Los objetivos específicos fueron: identificar el nivel de las relaciones interpersonales en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nazca,

2021. De igual forma, identificar el nivel del clima organizacional del Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser feliz; y, finalmente, establecer la asociación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca, 2021.

Ha: Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca, 2021.

Ho: No existe asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En trabajos internacionales encontramos a Raya y Medina (2020), con el objetivo de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en centros de atención primaria, Chile, en su investigación analítica, de corte transversal, en 110 directivos de los centros de salud familiar, aplicando escalas para medir las variables, y haciendo uso de la prueba Rho de Spearman. Se obtuvo que ambas instituciones presentan nivel moderado respecto a la satisfacción laboral ( $3,32 \pm 0,93$ ) y clima organizacional ( $3,45 \pm 0,83$ ) de un máximo de 5. Se obtuvo un puntaje bajo en relación a satisfacción del ambiente ( $2,80 \pm 0,93$ ) y el reconocimiento ( $3,12 \pm 0,77$ ). El mayor promedio lo alcanzó la satisfacción al realizar sus labores ( $3,56 \pm 0,87$ ) y confianza ( $3,66 \pm 0,88$ ). Al correlacionar ambos resultados se observa significancia 0,636 ( $p \leq 0,001$ ). En conclusión, funcionarios satisfechos laboralmente buen clima organizacional según el estudio.

Para Martínez, Molina y Parada (2019), En un estudio cuantitativo de corte descriptivo y analítico, el objetivo fue examinar cuatro dimensiones (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) del clima organizacional en un centro médico de primer nivel en México, el estudio se realizó a todos los empleados. Como resultado, el 39% de las enfermeras consideró que la motivación es la menos representada, siendo el liderazgo el de menor calificación. El centro tiene un entorno regulatorio regular o insatisfactorio; Liderazgo ( $p = 0,032$ ) y reciprocidad ( $p = 0,032$ ), hay una marcada diferencia. Concluyó que el ambiente organizacional del centro era insatisfactorio y afectaba su desempeño.

Según Palacios (2019), en su estudio con la finalidad de conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo en Manabì. Se aplicó a 312 colaboradores, con un enfoque lógico inductivo, y para la validación de las hipótesis, se hizo uso del software estadístico SPSS. Se encontró alto nivel de significancia y confiabilidad según la escala Alfa de Cronbach al validar el instrumento; respecto al Rho de Spearman

dio como resultado 0.234, indicando nivel significativo de correlación. Se concluye mejor desempeño y clima organizacional.

Asimismo, Porras y Cold (2018), En su investigación se analizó el efecto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre directivos del sector salud, en Colombia y utilizando un enfoque cuantitativo no experimental, correlación y diseño transversal en 52 factores. El resultado es  $\rho = 0.47$  correlación entre relaciones interpersonales y motivación; De igual forma  $\rho = 0.37$  relacionado con las relaciones interpersonales y clima organizacional. Concluimos que cuanto más favorable es la relación interpersonal, mayor es la motivación para trabajar y mejor el clima organizacional.

Por otro lado, León (2017), En su estudio, y con base en diversas teorías, necesitaba conocer la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en diferentes organismos públicos, utilizó el método de correlación, no experimental, describe el campo de las transacciones, en 54 colaboradores, a través de la observación e investigación, recopilación de información, similar a la confiabilidad Encontrado usando el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron 0,834 para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral. Se llega a una relación positiva débil, lo que sugiere que los valores de una parte pueden influir en el comportamiento de la otra.

Para Loaiza et al (2017), en su estudio cuantitativo, correlacional, en 114 colaboradores administrativos y asistenciales, con la finalidad de calificar el clima organizacional contemplado por los colaboradores en un hospital de baja complejidad en Colombia teniendo en cuenta doce dimensiones. Se encontró 69,81 como promedio general, cuya calificación es de 3,89 considerándola como nivel medio. La relación fue altamente positiva entre las dos variables y de las relaciones interpersonales respecto a la coordinación externa. Se concluye que una interacción amigable, es importante, en una organización porque está basada en el respeto y es efectiva al momento de poner en práctica con los compañeros de trabajo de igual manera el liderazgo participativo también es importante en como observan el clima organizacional.

Por su parte, Pupo y Sánchez (2017), en su estudio, y haciendo uso de métodos teóricos, empíricos y estadísticos, tuvo como propósito investigar sobre las características del clima en las organizaciones y mejorar los niveles de calidad. Se aplicó un cuestionario a 96 colaboradores para obtener la información. Los resultados muestran que existe un clima permisible, donde destaca el liderazgo y el compromiso del personal, todo lo opuesto a las asociaciones interpersonales y las recompensas que son las más perjudicadas. Se concluye seguir trabajando para mejorar los procesos de apoyo, que permitirá contribuir en el aumento de los niveles de calidad ofrecidos.

A nivel nacional encontramos investigaciones como Grande (2021), con el propósito de hallar la asociación de las relaciones interpersonales y el desenvolvimiento laboral más los acuerdos de mejora en un establecimiento de salud en Lambayeque, haciendo uso de un trabajo cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional, transversal, en 15 colaboradores. Se encontró que el 60% califica como buena las asociaciones interpersonales, y referente a sus dimensiones, el que sobresalió fue la comunicación con un 53,3%; respecto a cómo manejar los conflictos y el desarrollo del trabajo en equipo 60%, en torno a desenvolvimiento y acuerdos se obtuvo un 73, como nivel medio. Se concluye que hay asociación moderada respecto a las asociaciones interpersonales, desenvolvimiento y acuerdos de mejoras ( $p=0,595$ ;  $R^2=0,595$ ).

Asimismo, Chanduví (2020), en su estudio de tipo cuantitativo, correlacional transversal, no experimental, en 46 colaboradores, con el propósito de identificar la concordancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el recurso humano de un centro de salud en Piura. Usó como técnica la encuesta y a través de cuestionarios se obtuvo la información. El resultado mostró que no existe asociación significativa entre las variables con  $\rho=.889$  y  $P=.021$ , al correlacionar las relaciones interpersonales con las dimensiones del desempeño laboral si encuentra que hay asociación significativa (productividad laboral, eficacia y eficiencia labora). En conclusión, no hay relación entre las variables en estudio.

Por otro lado, Rojas (2019) En su estudio transversal de correlación cuantitativa, con 234 empleados de un hospital de Pasco, con el objetivo de encontrar el ajuste entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral, utilizaron una escala ambiental. Organización y uso de los laboratorios de Pearson  $p$ . Los resultados arrojaron que el 83,3% de los trabajadores manifiestan que el clima organizacional está por mejorar, mientras que el 49,1% de los trabajadores muestran un desempeño laboral promedio. Por otro lado, el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral, con  $p \leq 0.000$ . El desempeño laboral tiene una relación significativa con el clima organizacional en términos de potencial humano ( $p 0.000$ ), diseño organizacional ( $p 0.002$ ) y cultura organizacional ( $p 0.004$ ).

Se concluye que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral de los trabajadores de la salud.

Montesinos (2018), En su estudio cuantitativo y básico, con un diseño no experimental-seccional y correlativo, aplicado a 80 licenciados en enfermería, con el objetivo de ver la concordancia entre las emociones de inteligencia y las relaciones interpersonales en las enfermeras del Hospital Negreiros. De acuerdo con Rowe Spearman, se encontró asociación débil entre las variables por 0.493, de igual forma hubo asociación débil entre autopercepción (0.392), empatía (0.223), habilidades sociales (0.452) y relación interpersonal, y hubo asociaciones para autopercepción (0.392), regulación (0,588) y motivación (0,513) y asociaciones entre enfermeros.

Peña (2018), Con el propósito de determinar la concordancia entre inteligencia emocional y relaciones interpersonales en especialistas del Hospital Hermilio Valdizán, en 153 colaboradores, utilizando cuestionarios y encuestas para la recolección de datos. Estudio de línea base, correlación, 0,97 nivel de confianza según alfa de Cronbach para inteligencia emocional y relaciones interpersonales 0,961. Los resultados fueron según rho de Spearman = 0,485 y un valor  $p = 0,000$  menor que el nivel  $\alpha = 0,05$ . En conclusión, hubo una correlación significativa entre la inteligencia emocional y la conexión interpersonal, pero fue moderada.

Por su parte, Fernández et al. (2017), Basado en cuestionarios para medir el ambiente regulatorio y la satisfacción del usuario externo con la atención de un médico hospitalario del Instituto Nacional del Niño (INSN). La Encuesta SERVQUAL de Calidad del Servicio se utiliza para evaluar la satisfacción del usuario y captura el entorno regulatorio que el 76,3% considera cambiante. El nivel de satisfacción global de los usuarios externos es del 64,4%. En cuanto a los aspectos ambientales organizacionales: la identidad, la comunicación organizacional y la estructura fueron calificados como saludables y el aspecto de compensación como no saludable. La mejor tendencia a ver es esta: durante su estancia en el hospital recibe visitas del médico todos los días y lo más inconveniente del procedimiento a seguir. Concluimos que la calificación de 76,3% para el ambiente regulatorio y la satisfacción general de los usuarios externos es de 64,4% en el INSN.

Navarro (2019), en su trabajo cuantitativo, correlacional transversal, no experimental, con el propósito de analizar si las relaciones interpersonales se asocian con el desempeño laboral en colaboradores de un Hospital en Sullana, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, se usó cuestionarios y a través de la encuesta para obtener la información. Los resultados según Rho mostraron asociación significativa moderada entre las variables  $\rho = .487^{**}$  y  $P = .006$ . Asimismo, se encontró asociación moderada entre las relaciones interpersonales y las dimensiones de calidad (trabajo, disciplina) y asociación significativa baja entre las dimensiones trabajo en equipo y responsabilidad. Se concluye que existe correlación entre las variables en estudio.

Respecto a las bases teóricas que se relacionan a las variables en estudio tenemos:

La relación personal consiste en una interacción recíproca entre dos o más personas. Incluyen los siguientes aspectos: la capacidad de comunicarse de manera efectiva, escuchar con atención, resolver conflictos y expresarse verdaderamente (Laura y Edwin, 2019).



El clima organizacional se define como una situación relacionada con los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los miembros de la organización o como las personas perciben su entorno laboral (Li, 2020).

Dentro de la definición de clima organizacional, la teoría formulada por Likert 1974; y citada por Brunette,2011; es una de las teorías organizacionales más completas por su nivel explicativo. Esto también se conoce como teoría de los sistemas regulatorios y nos ayuda a visualizar la causa y efecto, la naturaleza del clima que se está estudiando, así como a analizar el papel de las variables que componen el clima organizacional (Fernández, 2018).

En el esclarecimiento del concepto de clima organizacional, surge la necesidad de considerar la ponderación de los procesos cognitivos y emocionales, pues tradicionalmente en sus mediciones, los cuestionarios utilizados son muy similares en que la esfera emocional se evalúa ante determinados estímulos y situaciones de acción. Por lo tanto, sugiere que la medición del clima está relacionada con la determinación del nivel percibido de las características de una organización, no con la satisfacción o el placer (Bobo, 2017).

Entorno organizacional se define como la percepción de que un empleado satisface sus necesidades sociales y un buen sentimiento por el puesto, por otro lado, debido a la importancia del entorno laboral para ayudarlo a explicar situaciones y reorientar sus actividades. para mejorar continuamente su entorno de acuerdo con. Además, la percepción del entorno de la empresa no solo se origina por lo que hace por sus empleados, sino que también está relacionada con las características psicosociales del grupo. Cuando el clima se analiza y mide individualmente, se denomina clima psicológico, pero cuando se estudia desde una perspectiva organizacional, se denomina clima organizacional. Es claro que entre las características del clima organizacional se encuentran las relaciones de poder, es decir, los superiores y las organizaciones respetan a los subordinados; También en materia de seguridad, estos elementos crean un entorno que facilita su formación, formación, espacio de trabajo y herramientas; Por el contrario, esto se refleja en la cultura corporativa de la organización. Es

un fenómeno tangible a la altura de la estructura empresarial y la tecnología, y su función es crear identidad (Moreno et al., 2018).

Las dimensiones del clima organizacional presentan los siguientes componentes: motivación, liderazgo, toma de decisiones, identidad, innovación y recompensas.

La motivación, se refiere a situaciones en las que conseguir más trabajo de los empleados conduce a una acumulación de expectativas e intenciones de las personas de su organización. Se producen una serie de reacciones y situaciones humanas típicas, que se manifiestan en presencia de ciertos estímulos ambientales (Alvarado, 2018).

El liderazgo, esta es un área que practican muy pocas personas. Su gerente tiene algún comportamiento y está recibiendo influencias. No existe un modelo establecido, dependiendo de las diferentes situaciones que enfrenta el entorno social como: procedimientos, normas, valores y quizás también condiciones (Adata, 2018).

La toma de decisiones incluye la evaluación de toda la investigación que ha demostrado ser organizada y utilizada en algunas decisiones tomadas dentro de la empresa, así como el rol de los empleados. La toma de decisiones debe estar centralizada. Analizar y analizar el proceso de toma de decisiones en jerarquías y conocer cómo se delega dentro de la empresa (Alzate y Vilaldiego, 2017).

La identidad, indica que tienes un sentido de pertenencia a una organización en la que te sientes valorado e importante en tu grupo de trabajo. Además, implica generalizado sentimiento de unirse a una empresa para colaborar con un objetivo o logro de la empresa. Por su parte, la innovación, es el deseo de experimentar nuevos eventos en la empresa y cambiar la forma en que ocurren (Ayquipa, 2017).

Siempre he observado lo difícil que es para las personas hacer una valoración cognitiva de la situación. Se ha sugerido que la falta de habilidades puede ser una barrera para construir relaciones emocionales

positivas. Las relaciones interpersonales son fundamentales para un desarrollo emocional óptimo (Gavín y Molero, 2019).

Las relaciones interpersonales son aquellas relaciones profundas o superficiales que existen entre las personas en el desempeño de cualquier actividad. Respecto a su propio eje, la realización de la operación con su concepto, apariencia o profundidad es secundaria, pero no menos importante. Una relación interpersonal es una interacción bidireccional entre más de dos personas. Incluye aspectos paso a paso: escucha, comunicación efectiva, expresión auténtica y resolución de problemas. Las buenas relaciones interpersonales forman las conexiones superficiales o profundas que existen en las personas en el transcurso de cualquier actividad, y el concepto de relaciones interpersonales como comunidad son habilidades sociales que debemos afinar y desarrollar a lo largo de nuestra vida, para ser los mejores. tenemos. Puede ser diario (Bada, 2020).

Las relaciones interpersonales presentan las siguientes dimensiones, autocontrol, empatía, amistad, trabajo en equipo.

El autocontrol se define como el control de la agresión y la ira, y muchos conflictos emocionales son más comunes en los niños e involucran a otros en sus relaciones. Algunas personas con el Modelo de Competencia Social y Emocional muestran las siguientes características: control de emociones conflictivas e impulsivas, equilibrio, ansiedad y positivismo incluso en los momentos más peligrosos. Manténgase enfocado e incluso bajo estrés, piense con claridad.

La empatía es una habilidad humana básica, los empáticos se convierten en líderes innatos que dirigen a un grupo de personas hacia sus metas. La empatía permite a una persona predecir la experiencia y comprensión del pensamiento de otros individuos, especialmente la respuesta emocional al otro individuo que es consistente con esta evaluación y percepción; En la empatía se tienen en cuenta la simpatía y la ternura (Alvarado, 2018).

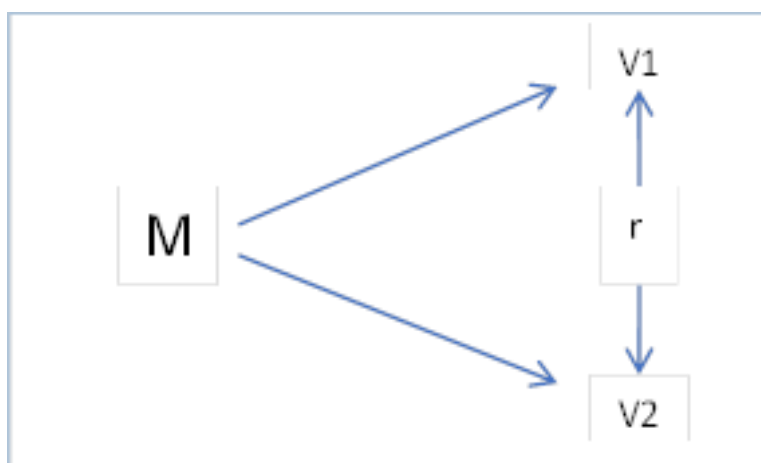
La amistad es un método de crecimiento personal porque se identifica con recibir y dar afecto, se vuelve más separada y se vive a partir de los hábitos, experiencias y conocimientos de los amigos. Para lograr la amistad en una relación real, se deben conectar varios factores, así como la acogida incondicional, la buena comunicación, la confianza, el respeto y el aprecio (Carlos y Navarro, 2018).

El trabajo en equipo solo se puede lograr cuando los miembros del equipo dejan de lado sus méritos personales, hacia el objetivo de ayudar a otros miembros con éxito a sí mismos, y ayudarlos a lograr una actitud positiva dentro del grupo. Demuestra que el trabajo en equipo tiene un marcado efecto en el equilibrio entre las relaciones debido a diversas características del desarrollo personal, destaca el afrontamiento y la capacidad en entornos conflictivos, mejora la gestión en las asociaciones, la toma de roles, el control de la agresión y la expresión, el juego y el desempeño laboral, creatividad e identificación de castigos y recompensas (Laura y Edwin, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es cuantitativo, se caracteriza por el uso de estadísticas, datos de conteo y mediciones numéricas para poder determinar con precisión los factores condicionantes del comportamiento de una muestra o población. De diseño no experimental, transeccional porque existen situaciones no provocadas con intención, sino ya existentes, la obtención de información fue en un solo momento. Correlacional asociativa porque busca conocer las características que existen en la relación personal y el ambiente organizacional entre los empleados que laboran en la institución (Barragán, 2017).



Dónde:

M= Muestra

V1= Relaciones interpersonales

V2= Clima organizacional

r= Relación entre variables

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Relaciones interpersonales**

#### **Definición conceptual**

Es una interacción recíproca entre dos o más personas que incluyen los siguientes aspectos: la capacidad de comunicarse de manera efectiva, escuchar con atención, resolver conflictos y expresarse verdaderamente (Laura y Edwin, 2019).

#### **Definición operacional**

Las relaciones interpersonales estuvieron compuestas por cinco dimensiones que son: comunicación, empatía, carisma, compañerismo, manejo de emociones, y son medidos por 10 preguntas para obtener respuestas, como Nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi Siempre (4) y Siempre (5).

### **Clima organizacional**

#### **Definición conceptual**

Se define como una situación relacionada con los pensamientos, sentimientos y comportamientos de los miembros de la organización o como las personas perciben su entorno laboral (Li,2020).

#### **Definición operacional**

El clima organizacional estuvo formado por cinco dimensiones como: motivación, identidad, innovación, liderazgo y recompensa y son medidos por 10 preguntas para obtener respuestas, muy malo (1), malo (2), ni bueno ni malo (3), bueno (4) y muy bueno (5).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.**

#### **Población**

Es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que forma el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Es importante especificar la población de estudio porque, al concluir la investigación a partir de una muestra de dicha población, fue posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo (Arias, 2016).

La población está constituida por 50 trabajadores del centro de salud mental comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca. La población es finita ya que se está estudiando a todo el personal.

#### **Criterios de inclusión**

- Trabajador que cuente con distintos tipos de contrato, Cas, locación de servicio o nombrado.
- Trabajador que acepte participar libremente en el estudio.
- Trabajador que cuente con aplicación WhatsApp en el operador móvil.
- Trabajador que firme el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Trabajador que no dese ser parte del estudio.
- Trabajador que no llene correctamente las encuestas.

#### **Muestra**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros (López ,2014).

La muestra es censal y estuvo conformada por 50 trabajadores del centro de salud mental comunitario Decídete a ser Feliz, Nasca que cumplían con los criterios determinados.

### **Muestreo**

Para el presente trabajo, se hizo uso del muestreo no probabilístico por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

Estuvo conformado por cada uno de los trabajadores del centro de salud mental Decídete a ser feliz, Nazca.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica a utilizar en esta investigación fue la encuesta mediante dos cuestionarios que fueron tomados del estudio realizado por Muñoz (2017), que fue adaptado al presente trabajo de investigación, uno fue usado para la variable relaciones interpersonales y otro para clima organizacional. En ambos cuestionarios se usó respuestas múltiples de tipo Likert, dichos cuestionarios fueron validados por tres expertos con grado de Doctorado.

Se considero la técnica de la encuesta con los siguientes cuestionarios:

a.- Cuestionario sobre relaciones interpersonales compuesto de diez preguntas divididas en cinco dimensiones que fueron el trato con dos ítems, las respuestas para este cuestionario se basaron en cinco opciones que fueron nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

La calificación fue:

- Alto: mayor o igual a 35
- Medio: entre 25 a 35
- Bajo: Menor a 25



b.- En el cuestionario de la variable Cima organizacional se utilizaron 10 ítems que estuvieron compuestos por cinco dimensiones que fueron el trato con dos ítems, las opciones de respuestas fueron muy malo (1), malo (2), ni bueno ni malo (3), bueno (4) y muy bueno (5).

La calificación fue:

- Alto: mayor o igual a 35
- Medio: entre 25 a 35
- Bajo: Menor a 25

### **3.4.1. Validez y confiabilidad**

a.- Validez de los instrumentos

La validez se determinó a través de juicio de tres expertos, las cuales estuvieron a cargo de la evaluación de los cuestionarios, para evaluar la asociación entre las variables y dar sus apreciaciones y sugerencias. Indicando que el instrumento cumple y guarda relación con las dimensiones, obteniendo un resultado V de Aiken de 1,00.

b.- Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto en 20 trabajadores de otro centro de salud con similares características.

La confiabilidad para ambos cuestionarios se logró mediante la prueba estadística Coeficiente de Alfa de Cronbach, por tener respuestas tipo Likert encontrando como resultado 0,841 para la variable relaciones interpersonales y 0,834 para clima organizacional.

### **3.5. Procedimiento**

La obtención de información se desarrolló de la siguiente forma:

Se solicita autorización al centro de salud mental Decídete a ser feliz, a través de un documento otorgado por la escuela de posgrado de la universidad para realizar la investigación, una vez obtenida la respuesta positiva, se hizo

coordinaciones con el Jefe de Recursos humanos para poder tener acceso a todo el personal que labora en esta institución, una vez teniendo todos los permisos, se procedió a la aplicación del cuestionario virtual a todo el personal, cabe resaltar que el cuestionario fue aplicado mediante un link enviado al celular de cada uno de los participantes, para el registro de su respuesta en el Google Forms, debido al contexto COVID- 19 que estamos pasando no nos permite la aplicación de encuestas físicas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para Hernández et al (2014), mencionan que va a describir los datos, valores o puntuaciones que se obtiene de la variable para realizar el análisis estadístico y relacionar las variables. Luego de obtener la información a través de los instrumentos, se elaboró una base de datos de ambas variables, en un archivo del Excel, donde se analizó teniendo resultados que luego fueron almacenados, para su tabulación, es decir presentación en tablas.

Según Hernández et al (2014), la estadística inferencial es empleada para probar la hipótesis y estimar los parámetros. En el presente trabajo se usó para probar las hipótesis y estimar parámetros. Luego la base de información fue procesada por el SPSS v26, donde se obtuvo los resultados que luego fueron presentados en tablas de frecuencia con sus respectivas dimensiones y variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios éticos considerados en esta investigación, es el respeto a las personas donde el personal asistencial del centro de salud mental “Decídete a ser feliz” tuvo la libre elección de participar o no del cuestionario, es de beneficencia donde el personal del centro de salud mental tuvieron la seguridad de que las respuestas de los cuestionarios fueron confidenciales y de manera anónima protegiendo así su identidad, de justicia porque todos los participantes tuvieron un trato de manera cordial, con respeto, sin tener ninguna diferencia ni exclusión.

#### IV. RESULTADOS

*Tabla 1*

Nivel de relaciones interpersonales del personal de salud del centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, Nazca 2021.

| <b>Nivel</b> | <b>f</b> | <b>%</b> |
|--------------|----------|----------|
| Alto         | 35       | 70,0     |
| Medio        | 12       | 24,0     |
| Bajo         | 3        | 6,0      |
| Total        | 50       | 100,0    |

#### Interpretación

Respecto al nivel de las relaciones interpersonales, que muestran los trabajadores del centro de salud mental Decídete a ser feliz, en la tabla 1 se observa que el 70 % presentó nivel alto de relación interpersonal, por otro lado, el 24% presentó nivel moderado y 6% fue bajo.

*Tabla 2*

Nivel de clima organizacional del personal de salud del centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, Nazca 2021.

| <b>Nivel</b> | <b>f</b> | <b>%</b> |
|--------------|----------|----------|
| Alto         | 21       | 42.0     |
| Medio        | 23       | 46.0     |
| Bajo         | 6        | 12.0     |
| Total        | 50       | 100      |

#### Interpretación

De acuerdo al nivel de clima organizacional, que se muestra en trabajadores del centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, en la tabla 2 se observa que el 42 % presento nivel alto, así mismo un 46% presento nivel moderado y 12% fue bajo.

Tabla 3

Correlación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal de salud, en el centro de salud mental comunitario, decídete a ser feliz, Nazca ,2021

| VARIABLES               | 1      | 2      | 3      | 4      | 5    | 6 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|------|---|
| 1. COMUNICACIÓN         | 1      |        |        |        |      |   |
| 2. EMPATIA              | ,824** | 1      |        |        |      |   |
| 3. CARISMA              | ,524** | ,542** | 1      |        |      |   |
| 4. COMPAÑERISMO         | ,448** | ,499** | ,586** | 1      |      |   |
| 5. MANEJO EMOCIONES     | ,182   | -,098  | -,154  | -,012  | 1    |   |
| 6. CLIMA ORGANIZACIONAL | ,532** | ,537** | ,215   | ,723** | ,265 | 1 |

#### Interpretación

En la tabla 3 se observa sobre las correlaciones entre las relaciones interpersonales y el clima Organizacional, en trabajadores del centro de salud mental comunitario Decídete a ser feliz, se observa que para la dimensión comunicación (0,532), empatía (0,537), y compañerismo (0,723) existe relación significativa alta, mientras que para las dimensiones carisma (0,215) y manejo de emociones (0,265) existe relación significativa, pero es baja.

## V. DISCUSIÓN

Al analizar los diferentes resultados del presente estudio, nos muestra, la tabla 1 respecto al nivel de las interrelaciones personales que el mayor porcentaje 70% se considera como alto, 24% como medio y 6% bajo; y, encontramos a algunos autores que sustentan y expliquen estos hallazgos. Porras y Cold (2018), concuerda con el presente estudio en su investigación, el impacto de la motivación laboral en el entorno organizacional y las relaciones interpersonales entre gerentes de la industria de la salud, en Colombia, en 52 trabajadores. Se concluye cuanto más favorables son las relaciones interpersonales, más motivador será trabajar y mejorará el clima organizacional.

Por su parte Pupo y Sánchez (2017), no coinciden con lo reportado en el estudio, en su investigación, características del clima en las organizaciones y la mejora de los niveles de calidad, concluyeron que existe un nivel deficiente sobre las relaciones interpersonales y las recompensas lo cual perjudica la calidad de atención.

Según Peña (2018), no concuerda con el presente estudio, su trabajo de investigación, inteligencia emocional relacionada con las relaciones interpersonales de los profesionales del Hospital Hermilio Valdizán, concluye que existe un alto nivel desfavorable sobre las relaciones interpersonales debido a un nivel malo sobre la inteligencia emocional.

Finalmente, Montesinos (2018), en su trabajo no concuerda con lo reportado, en su estudio inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los enfermeros del Hospital Negreiros aplicado a 80 licenciados en enfermería, concluyo que la autorregulación emocional, la motivación, la empatía, habilidades sociales y la autoconciencia son factores importantes para una buena relación interpersonal.

Las relaciones interpersonales son importantes dentro de una institución, ya que permite el logro de objetivos y metas respecto a las actividades que han sido programadas durante en el año, pero observamos en la actualidad que las relaciones interpersonales se han visto afectada de una manera exorbitante entre los profesionales de la salud que laboran en una institución debido a

causas, por parte del jefe que ejerce un liderazgo autocrático, que divide a su personal, siendo tolerantes con algunos y ejerciendo orden con otros, aun existiendo faltas que deberían ser sancionadas por igual ante todo, consideramos que es allí donde se pierde el sentido de las relaciones interpersonales, interfiriendo en las actividades de atención integral que se debe desarrollar en bien del usuario, por ello consideramos que se debe contar con líderes transformadores, conocedores de los procesos administrativos y de gestión, y no improvisados, que lo único que ocasionan es una deficiente gestión.

De acuerdo a la tabla 2 encontramos un nivel moderado respecto al clima organizacional con un 46%, alto con un 42% y bajo con un 12%. Se encuentran estudios que concuerdan con lo reportado Raya y Medina (2020), con el objetivo de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en centros de atención primaria, Chile, en 110 directivos de los centros de salud familiar, aplicando escalas para medir las variables, y haciendo uso de la prueba Rho de Spearman. Se obtuvo que ambas instituciones presentan nivel moderado respecto a la satisfacción laboral ( $3,32 \pm 0,93$ ) y clima organizacional ( $3,45 \pm 0,83$ ) de un máximo de 5. En conclusión, funcionarios satisfechos laboralmente buen clima organizacional según el estudio.

Según Palacios (2019), en su estudio que guarda relación con lo reportado con la finalidad de conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo. Se aplicó a 312 colaboradores. Se encontró 0,914 alto nivel de significancia y confiabilidad según la escala Alfa de Cronbach al validar el instrumento; respecto al Rho de Spearman dio como resultado 0.234, indicando nivel significativo bajo de correlación. Se concluye mejor desempeño, mejor clima organizacional.

Por otro lado, Rojas (2019), concuerda en su investigación correlacional transversal, cuantitativo, en 234 colaboradores en un hospital de Pasco, con la finalidad de establecer la asociación entre clima organizacional y desempeño laboral, y haciendo uso de una escala de clima organizacional y utilizando el coeficiente de r de Pearson. Encontraron un 83,3 % de trabajadores manifiestan que el clima organizacional esta por mejorar, el 49,1% de trabajadores

presentaron desempeño laboral promedio. Se concluye que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en el personal de salud.

Por su parte Fernández et al. (2017), haciendo uso de encuestas para medir el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo respecto la atención brindada por el medico en servicios de hospitalización del Instituto Nacional Salud del Niño (INSN). Se obtuvo respecto al clima organizacional que un 76,3%, considera como mejorable; y la satisfacción global del usuario externo fue de 64,4%. Respecto a las dimensiones del clima organizacional: identidad, comunicación organizacional y estructura obtuvieron calificativos de saludable y la dimensión remuneración obtuvo el calificativo de no saludable. La dimensión mejor vista fue: que durante su estadía en el hospital recibió la visita del médico todos los días y la que tuvo más inconvenientes fue respecto al trámite para salir de alta. Se concluye que el un 76,3% de calificación para el clima organizacional y para la satisfacción general del usuario externo fue de 64,4% en el INSN.

El clima organizacional en los establecimientos de salud se percibe tenso, aun mas con la llegada del COVID-19, donde ha tenido que tomar medidas para evitar el contagio, obligando al personal de salud a desarrollar trabajos a través de las plataformas de teleatención como una manera más adecuada para sobrellevar esta pandemia. El desarrollo de trabajos a través de las plataformas ha creado cierto caos debido a que ha sido poco utilizado, donde no hay interacción presencial con los pacientes, destacando algunos efectos en la salud mental de los profesionales y afectando la percepción frente a las instituciones. También se ha observado a trabajadores poco motivados, debido al contrato de personal con sueldos exorbitantes en relación a lo de ellos, pero con los incentivos de las horas complementarias se ha ido mejorando esta problemática. Conocedores de que un buen clima organizacional tiene efectos positivos en el logro de metas y objetivos, así como en la motivación y satisfacción del personal, en la imagen de la institución, en la satisfacción de los usuarios, en el compromiso que asumen los trabajadores y la calidad de vida laboral, se seguirá trabajando para mejorar esta problemática y conocer en donde se encuentra el nudo crítico.



Al correlacionar las dimensiones de relaciones interpersonales en la tabla 3 con el clima organizacional se obtuvo que existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de relaciones interpersonales y el clima organizacional en el centro de salud mental comunitario decidete a ser feliz para la dimensión comunicación (0,532), empatía (0,537), y compañerismo (0,723) existe relación significativa alta, mientras que para las dimensiones carisma (0,215) y manejo de emociones (0,265) existe relación significativa, pero es baja.

Para Martínez, Molina y Parada (2019), fue aprobado en un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, cuyo objetivo fue investigar cuatro dimensiones (liderazgo, motivación, reciprocidad y participación) del entorno normativo en un centro de salud de agudos. Uno en México, el estudio se realizó en plantilla completa. El centro tiene un entorno regulatorio insatisfactorio; Liderazgo ( $p = 0,032$ ) y reciprocidad ( $p = 0,032$ ), hay una marcada diferencia. Concluyó que el ambiente organizacional del centro representa un grado de desempeño insatisfactorio y afecta el desempeño.

Para Loaiza, et al (2017), coincide en su estudio cuantitativo, correlacional, en 114 colaboradores administrativos y asistenciales, con la finalidad de calificar el clima organizacional contemplado por los colaboradores en un hospital de baja complejidad en Colombia teniendo en cuenta doce dimensiones. Encontraron 69,81 como promedio general, cuya calificación es de 3,89 considerándola como nivel medio. La relación fue altamente positiva entre las dos variables y de las relaciones interpersonales respecto a la coordinación externa. Se concluye que una interacción amigable, es importante, en una organización porque está basada en el respeto y es efectiva al momento de poner en práctica con los compañeros de trabajo de igual manera el liderazgo participativo también es importante en la percepción del clima organizacional.

Por otro lado, Navarro (2019), por casualidad en su estudio, con el objetivo de analizar si las relaciones interpersonales estaban relacionadas con el desempeño laboral en el personal hospitalario de Sullana, una muestra de 50 empleados. Los resultados según Rho muestran una asociación moderada entre las dos variables  $\rho = .487^{**}$  y  $P = .006$ . Asimismo, se encontró una correlación

moderada entre las relaciones interpersonales con aspectos de calidad (trabajo, disciplina) y una correlación significativamente débil entre aspectos de grupos de trabajo y responsabilidades. Conclusión que existe correlación entre las variables estudiadas.

Para Grande (2021), coinciden con lo reportado en su trabajo, que busca vincular las relaciones interpersonales con el desempeño laboral y el compromiso de superación. Mejorar la Red de Salud de Lambayeque, que cuenta con 15 colaboradores. Se encontró que el 60% cree que las relaciones interpersonales son adecuadas en sus aspectos, destacando cómo se estructura la comunicación con un 53,3% diciendo que es adecuada. Manejo de conflictos y trabajo en equipo 60%, en cuanto a compromiso con el desempeño y mejora, 73.3% calificó como promedio. Se concluyó que hubo una asociación directa moderada entre las relaciones interpersonales y los compromisos con el desempeño y la mejora ( $P = 0,595$ ;  $R^2 = 0,595$ ).

Por otro lado, León (2017), concuerda con lo reportado en su estudio que tuvo la necesidad de hallar qué relación existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en diversas entidades públicas, en 54 colaboradores, El resultado fue de 0.834 para clima organizacional y 0,901 para estrés laboral. Se concluye relación positiva débil indicando que los valores de una pudieran interferir en el comportamiento de la otra.

Asimismo, Chanduví (2020), difiere con lo reportado toda vez que, en su estudio, en 46 colaboradores, con el propósito de identificar la concordancia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el recurso humano de un centro de salud en Piura. El resultado mostró que no existe asociación significativa entre las variables con  $\rho = .889$  y  $P = .021$ , al correlacionar las relaciones interpersonales con las dimensiones del desempeño laboral si encuentra que hay asociación significativa (productividad laboral, eficacia y eficiencia labora). En conclusión, no hay relación entre las variables en estudio, las dimensiones de las relaciones interpersonales, como empatía, comunicación, carisma, compañerismo, y manejo de emociones son características fundamentales, para un adecuado clima organizacional. De esta manera, se verá reflejado en la

calidad de atención que se proyecta a la comunidad. Los profesionales ya no se comunican, no son empáticos con sus compañeros, hay egoísmo, cada cual trabaja en torno a su conveniencia, irrespetando los acuerdos, normas, no cumpliendo con sus actividades y funciones como profesional. Creando estrés, incomodidad, desagrado, respecto al clima.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: El 70% de trabajadores del centro de salud mental comunitario decidete a ser feliz, refirieron que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto, el 24% presento nivel moderado y 6% fue bajo respectivamente.

Segundo: El 42% del personal que labora en el centro de salud mental comunitario decidete a ser feliz, considero al clima organizacional como alto, así mismo un 46% presento nivel moderado y 12% fue bajo.

Tercero: Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de relaciones interpersonales y el clima organizacional en el centro de salud mental comunitario decidete a ser feliz.

Cuarto: Existe relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal de salud del centro de salud mental comunitario decidete a ser feliz.

## VIII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: En relación al clima organizacional, se sugiere la creación de instrumentos para medir, como el trabajador percibe el clima organizacional en su centro de trabajo y debe aplicarse cada cierto tiempo para de esta manera tener un diagnóstico de la situación y crear las mejores estrategias a fin de resolver este problema.

SEGUNDO: Debería de existir espacios, donde el trabajador sin miedo a represalias exprese lo que siente y piensa.

TERCERO: Se sugiere al centro de salud mental decídete a ser feliz, tener un buzón de sugerencias y reclamos por el personal que labora ya que permita expresar sus inquietudes, a fin de ser analizadas y resueltas.

CUARTO: Impulsar estrategias motivacionales, para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo.

QUINTO: Se recomienda al jefe del establecimiento, poner en práctica todo respecto a s liderazgo transformacional.

SEXTO: Se recomienda a jefatura trabajar aplicando estímulos motivacionales, respecto a horarios, reconocimiento, felicitaciones por los logros obtenidos.

## REFERENCIAS

Adriazola, F. López, M., Rojas, R. y Bustamante, M. (2019) Perception of the organizational climate in primary attention of health in the region of the maule, Chile, *Revista empresarial*. 2019 13 (1), Recuperado de: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojsempresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/146/0>

Alvarado Caballero, S. A. (2018). Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Tesis para Licenciatura en educación, en la Universidad Cesar Vallejo. En Lima Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24459/Alvarado\\_CSA.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24459/Alvarado_CSA.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Ayquipa. F. (2017). Motivación laboral y Clima Organizacional en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, Lima. (Tesis de maestría recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23500/Ayquipa\\_CFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23500/Ayquipa_CFE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arias, Et al (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Rev Alerg México*;63(2):201-206. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Bada Quispe, O. F., Salas Sánchez, R. M., Castillo Saavedra, E. F., Arroyo

Rosales, E. M., & Carbonell García, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. Recuperado de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727897X2020000601138](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2020000601138)

Bravo-Díaz, Á. M., González-Murillo, G. A., & Duque-Ceballos, J. L. (2018).

Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de combustibles y alimentos. *Entramado*, 14(1), 12-31. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1900-38032018000100012&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032018000100012&lang=es)

Brito-Carrillo, Clara, Pitre-Redondo, Remedios, & Cardona-Arbeláez, Diego.

(2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. Recuperado en:

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Capra, L. (2016). Clima organizacional, relaciones interpersonales en la

satisfacción laboral del enfermero del Hospital de Chancay. (Tesis de maestría). Recuperado en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15012/C\\_apra\\_GLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15012/C_apra_GLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), e1351. Epub 15 de julio de 2019. Recuperado en 14 de enero de 2022, de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662019000200004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004&lng=es&tlng=es).

Chanduví Monzón, S. M. (2020). Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión-Sechura. (Tesis de maestría). Recuperado en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/40072>

Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). Relación entre clima organizacional y engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. Recuperado en:

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>



Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I.,

Chávez, L., & Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192.

recuperado en:

<https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

Juárez Adata, Salvador. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del

Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(4),

97-111. Recuperado el 14 de enero de 2022,

de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662018000400097&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662018000400097&lng=es&tlng=es).

Gavín y Molero. (2019). Estudio sobre inteligencia emocional, calidad de vida y

relaciones interpersonales de personas con discapacidad intelectual. España. *Psy, Soc, & Educ*, 2019, Vol.

11(3) recuperado de:

<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/7583/2078-8302-1-PB.pdf?sequence=1>

Laura y Edwin. (2019). Relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y clima organizacional percibido por docentes, en las instituciones educativas públicas de nivel primario. (Tesis de maestría) Recuperado de:

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12268>

León, L. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. Consensus (Santiago)- *Revista Interdisciplinaria de Investigación*, 1(1), 51-75. Recuperado en:

[https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/61ntrod ucción](https://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/61ntr<u>od ucción</u>)

Loaiza, R., Ríos, E., Moreno, E., Cárdenas, W., & Moreno, M. (2017). Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional. São Carlos*, v. 25, n. 3, p. 461-467, Recuperado en:

<http://dx.doi.org/10.4322/2526-8910.ctoAO0989>

Llasca y Rado. (2018). Relaciones interpersonales y clima organizacional del personal que labora en una Institución Educativa Pública- Arequipa. (Tesis de maestría). Recuperado en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/32674>

Marius, A. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance. *Journal of Engineering and Technology Management*. 55. 101554. Recuperado en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0923474820300023>

Martínez, A. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad empresarial*, (3), 37-38. Recuperado en:

<https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/5999/5698>.

Martínez, E., Molina, J., & Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347-356. Recuperado en:

<https://doi.org/10.19136/hs.a18n3.3197>.

Meza, E., (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comuni@cción*, 8(2), 148-158. Recuperado en 14 de enero de 2022, de:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200008&lng=es&tlng=es)

Montoya C, Et al. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. Recuperado de:

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Montesinos, P. (2018). Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales del personal de enfermería del Hospital Luis Negreiros Vega. (Tesis de maestría). Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19647/Montesinos\\_MPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19647/Montesinos_MPDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno y Perez. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Rev.ces derecho* 9(8). Recuperado de:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2145-77192018000100013&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192018000100013&lang=es)

Muñoz. M. (2015). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza. Perú. (Tesis de maestría) Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8686/Mu%C3%B1oz\\_CMEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8686/Mu%C3%B1oz_CMEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organizational climate and work performance of the health personnel at the

Daniel Alcides Carrión Hospital, Pasco Sely Rojas Livia1, *la revista Peruana de Ciencias de la Salud*. Recuperado de:

<https://doi.org/10.37711/rpcs.2019.1.4.28> ISSN (Digital): 2707-6954

Parra, M.; Duran, S.; Márceles, V.; Varzagaray, J.; Valenzuela, I.; Payares, K.;

Alvarino, C.; Navarro, N.; Charris, P.; & Ramírez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de barranquilla. *revista espacios*, 39(50). Recuperado en:

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>

Pedraza, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción

laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación* ,15(1),90-101. Recuperado en:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191>

Philipp, H. (2022). The effects of organizational climate on adherence to

guidelines for COVID-19 prevention. *Social Science & Medicine*. 292. 114622. Recuperado en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953621009540>

Pupo & Sánchez, (2017). Procedure for the diagnosis of the organizational climate in institutions of the health public in holguin. *Correo científico médico*, 21(4), 1128-1139. Recuperado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S156043812017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S156043812017000400014&script=sci_arttext&tlng=pt)

Raya, M., & Medina A. (2020). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica De Risaralda*, 25(2).: Recuperado en: <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>

Rivera, D., Hernández, J., Oreste, J., Bonilla, N., Rozzo, 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): Recuperado en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>

Sagredo, E., & Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-25. Recuperado en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000200001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000200001&script=sci_arttext)

Semper, A., Sánchez S., Segredo, A., Hernández, A., Álvarez, M., Mestre, V. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2019, v. 45, n. 1, e988. Recuperado en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n1/e988#>.

Soto, E. (2017). Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional en los docentes del Centro de Educación Básica Especial María Auxiliadora, Moquegua. (Tesis de maestría) Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19673/soto\\_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19673/soto_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sorleidy, M. Et al (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista ces Derecho*. 9(1): 13-33. Recuperado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Villadiego, A y Alzate, K. (2017). Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016. Universidad de Cartagena. Recuperado en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5505>

Yong, L. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*.119. 105640.Recuperado en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740920320636>

Zarzar. C. (2015). *Métodos y pensamiento crítico*. México Grupo Editorial Patria primera edición. Recuperado en:  
[https://books.google.com.ec/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=EtBUCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)



## ANEXOS

### ANEXO 1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| Variables de estudio       | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión                   | Indicadores  | Escala de medición |
|----------------------------|--|--|-----------------------------|--|--------------------|
| Relaciones interpersonales | Es una recíproca interacción entre más de dos individuos. Involucrando aspectos graduales: el escuchar, la manera de comunicarse de modo efectivo, una expresión | La facilidadde poder entablar una relación con el personal asistencial que laboraen el Centro de salud mental comunitario Decídete aser feliz, Nasca | Comunicación<br><br>Empatía | Tipo de comunicación que existen enel Puesto.<br><br>Capacidad de poder ponerseen el lugar de tu compañero de trabajo. | Ordinal            |

|                             |  |  |   |  |                |
|-----------------------------|--|--|---|--|----------------|
|                             | <p>auténtica y solución de problemas.</p> <p>Alvarado.S. 2018.</p>   |  | <p>Carisma</p> <p>Compañerismo</p> <p>Manejo de emociones</p> | <p>Expresiones faciales.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Sobrellevar diversas situaciones</p>   |                |
| <p>Clima Organizacional</p> | <p>Percepción que el empleado tiene de la satisfacción de sus necesidades sociales y del buen sentimiento por la</p> | <p>La percepción compartida por el personal de salud que labora en el Centro de salud mental comunitario decídete a ser feliz,</p> | <p>Motivación</p>   | <p>Logra ser número de reacciones y actitudes propias de las personas, manifestándose al hacerse presente algunos estímulos del entorno.</p> | <p>Ordinal</p> |



|  |  |  |            |  |  |
|--|--|--|------------|--|--|
|  |  |  | Liderazgo  | Dominio ejercido por algunos individuos. Los jefes en especial sobre la conducta de algunos y conseguir efectos. |  |
|  |  |  | Recompensa | Viene a ser la manera que la empresa usa más que el castigo el premio.   |  |

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA   | HIPÓTESIS   | OBJETIVOS  | VARIABLES  | DIMENSIONES   | INDICADORES   |
|--|---|--|--|---|---|
| Existe asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Decídete a ser feliz. Nasca, 2022 | Existe asociación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Decídete a ser feliz. Nasca, 2022 | <p>PRINCIPALES:<br/>Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Decídete a ser feliz.</p> <p>ESPECÍFICOS:<br/>1. Identificar el nivel de las relaciones interpersonales en el personal del Centro de Salud</p> | <p>Relaciones interpersonales.</p> <p>Clima organizacional</p> | <p>Comunicación</p> <p>Empatía</p> <p>Carisma</p> <p>Compañerismo</p> <p>Manejo de emociones</p> <p>Motivación</p> <p>Identidad</p> <p>Innovación</p> | <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> |

|  |  |   |  |                                    |                                 |
|--|--|---|--|------------------------------------|---------------------------------|
|  |  | <p>Mental Decídete a ser feliz.</p> <p>2.</p> <p>Identificar el nivel del clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Decídete a ser feliz.</p> <p>3.</p> <p>Establecer la Asociación entre relaciones interpersonales y el clima organizacional</p> |  | <p>Liderazgo</p> <p>Recompensa</p> | <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> |
|--|--|---|--|------------------------------------|---------------------------------|

### ANEXO.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

| P  | COMUNICACIÓN |   |       | EMPA<br>TIA |   |           |
|----|--------------|---|-------|-------------|---|-----------|
|    | 1            | 2 | TOTAL | 3           | 4 | TOTA<br>L |
| 1  | 1            | 1 | 2     | 2           | 2 | 4         |
| 2  | 5            | 3 | 8     | 3           | 3 | 6         |
| 3  | 4            | 3 | 7     | 3           | 3 | 6         |
| 4  | 4            | 3 | 7     | 4           | 2 | 6         |
| 5  | 3            | 4 | 7     | 3           | 4 | 7         |
| 6  | 4            | 4 | 8     | 4           | 3 | 7         |
| 7  | 3            | 3 | 6     | 4           | 2 | 6         |
| 8  | 3            | 4 | 7     | 4           | 3 | 7         |
| 9  | 5            | 5 | 10    | 5           | 5 | 10        |
| 10 | 2            | 5 | 7     | 3           | 3 | 6         |
| 11 | 4            | 3 | 7     | 3           | 3 | 6         |
| 12 | 4            | 4 | 8     | 4           | 4 | 8         |
| 13 | 1            | 1 | 2     | 1           | 1 | 2         |
| 14 | 2            | 3 | 5     | 3           | 2 | 5         |
| 15 | 3            | 5 | 8     | 3           | 3 | 6         |
| 16 | 3            | 4 | 7     | 4           | 4 | 8         |
| 17 | 2            | 2 | 4     | 4           | 3 | 7         |
| 18 | 4            | 4 | 8     | 4           | 4 | 8         |
| 19 | 3            | 3 | 6     | 3           | 3 | 6         |
| 20 | 4            | 4 | 8     | 3           | 3 | 6         |
| 21 | 2            | 3 | 5     | 1           | 3 | 4         |
| 22 | 3            | 3 | 6     | 4           | 2 | 6         |
| 23 | 3            | 4 | 7     | 4           | 3 | 7         |
| 24 | 5            | 5 | 10    | 5           | 5 | 10        |
| 25 | 2            | 5 | 7     | 3           | 3 | 6         |
| 26 | 4            | 3 | 7     | 3           | 3 | 6         |
| 27 | 4            | 4 | 8     | 4           | 4 | 8         |
| 28 | 1            | 1 | 2     | 1           | 1 | 2         |
| 29 | 2            | 3 | 5     | 3           | 2 | 5         |
| 30 | 4            | 3 | 7     | 4           | 2 | 6         |
| 31 | 3            | 4 | 7     | 3           | 4 | 7         |
| 32 | 1            | 1 | 2     | 1           | 1 | 2         |
| 33 | 2            | 3 | 5     | 3           | 2 | 5         |
| 34 | 3            | 5 | 8     | 3           | 3 | 6         |
| 35 | 3            | 4 | 7     | 4           | 4 | 8         |
| 36 | 2            | 2 | 4     | 4           | 3 | 7         |
| 37 | 4            | 4 | 8     | 3           | 3 | 6         |
| 38 | 2            | 3 | 5     | 1           | 3 | 4         |
| 39 | 3            | 3 | 6     | 4           | 2 | 6         |
| 40 | 1            | 1 | 2     | 2           | 2 | 4         |

|    |   |   |           |   |   |    |           |
|----|---|---|-----------|---|---|----|-----------|
| 41 | 5 | 3 | 8         | 3 | 3 | 6  |           |
| 42 | 4 | 3 | 7         | 3 | 3 | 6  |           |
| 43 | 4 | 3 | 7         | 4 | 2 | 6  |           |
| 44 | 3 | 4 | 7         | 3 | 4 | 7  |           |
| 45 | 4 | 4 | 8         | 4 | 3 | 7  |           |
| 46 | 3 | 3 | 6         | 4 | 2 | 6  |           |
| 47 | 3 | 3 | 6         | 4 | 2 | 6  |           |
| 48 | 3 | 4 | 7         | 4 | 3 | 7  |           |
| 49 | 5 | 5 | 10        | 5 | 5 | 10 |           |
| 50 | 2 | 5 | 7         | 3 | 3 | 6  |           |
|    |   |   | 6.46      |   |   |    | 6.18      |
|    |   |   | 1.9816505 |   |   |    | 1.7105912 |
|    |   |   | 2         |   |   |    | 6         |

$$a = X - 0.75 (S)$$

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a = 31.01

b = 39.95

### COMUNICACIÓN

a = 4.97376211

b = 7.94623789

### EMPATIA

a = 4.89705656

b = 7.46294344

### CARISMA

a = 6.42943656

b = 9.05056344

### COMPAÑERISMO

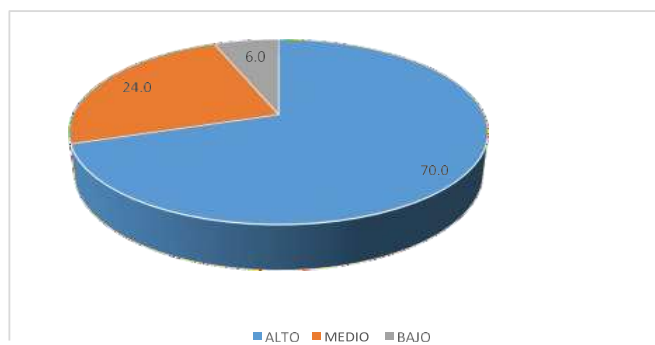
a = 6.04153159

b = 8.43846841

### MANEJO DE EMOCIONES

a = 6.78846429

b = 8.93153571





| CARISMA |   |       | COMPAÑERISMO |   |       | MAN |
|---------|---|-------|--------------|---|-------|-----|
| 5       | 6 | TOTAL | 7            | 8 | total | 9   |
| 4       | 4 | 8     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 3       | 3 | 6     | 3            | 3 | 6     | 3   |
| 4       | 4 | 8     | 5            | 4 | 9     | 4   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 3 | 8     | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 3 | 7     | 3   |
| 4       | 4 | 8     | 4            | 4 | 8     | 4   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 3 | 8     | 5   |
| 5       | 4 | 9     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 5 | 10    | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 2            | 2 | 4     | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 4 | 9     | 3   |
| 1       | 2 | 3     | 5            | 1 | 6     | 5   |
| 2       | 5 | 7     | 3            | 1 | 4     | 4   |
| 4       | 4 | 8     | 4            | 3 | 7     | 5   |
| 3       | 3 | 6     | 4            | 4 | 8     | 3   |
| 3       | 3 | 6     | 3            | 3 | 6     | 3   |
| 5       | 4 | 9     | 4            | 5 | 9     | 4   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 4 | 9     | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 4 | 8     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 3 | 8     | 3   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 3 | 8     | 5   |
| 5       | 4 | 9     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 5 | 10    | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 2            | 2 | 4     | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 4 | 9     | 3   |
| 1       | 2 | 3     | 5            | 1 | 6     | 5   |
| 2       | 5 | 7     | 3            | 1 | 4     | 4   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 3 | 8     | 5   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 3 | 7     | 3   |
| 1       | 2 | 3     | 5            | 1 | 6     | 5   |
| 2       | 5 | 7     | 3            | 1 | 4     | 4   |
| 4       | 4 | 8     | 4            | 3 | 7     | 5   |
| 3       | 3 | 6     | 4            | 4 | 8     | 3   |
| 3       | 3 | 6     | 3            | 3 | 6     | 3   |
| 3       | 4 | 7     | 4            | 4 | 8     | 4   |
| 5       | 5 | 10    | 5            | 3 | 8     | 3   |
| 4       | 5 | 9     | 5            | 3 | 8     | 5   |
| 4       | 4 | 8     | 4            | 3 | 7     | 4   |
| 3       | 3 | 6     | 3            | 3 | 6     | 3   |
| 4       | 4 | 8     | 5            | 4 | 9     | 4   |

|   |   |            |   |   |            |   |
|---|---|------------|---|---|------------|---|
| 4 | 5 | 9          | 5 | 3 | 8          | 5 |
| 3 | 4 | 7          | 4 | 3 | 7          | 3 |
| 4 | 4 | 8          | 4 | 4 | 8          | 4 |
| 4 | 5 | 9          | 5 | 3 | 8          | 5 |
| 4 | 5 | 9          | 5 | 3 | 8          | 5 |
| 5 | 4 | 9          | 4 | 3 | 7          | 4 |
| 5 | 5 | 10         | 5 | 5 | 10         | 5 |
| 3 | 4 | 7          | 2 | 2 | 4          | 5 |
|   |   | 7.74       |   |   | 7.24       |   |
|   |   | 1.74741792 |   |   | 1.59795788 |   |

%

Alto Mayor o igual a 35  
Medio Entre 25y 35

|              |    |      |
|--------------|----|------|
| <b>ALTO</b>  | 35 | 70.0 |
| <b>MEDIO</b> | 12 | 24.0 |
| <b>BAJO</b>  | 3  | 6.0  |
| <b>TOTAL</b> | 50 | 100  |

**Bajo**

Menor que 25 Escala de Estanones

Alto Mayor o igual a 7  
Medio Entre 4 A 7  
Bajo Menor que 4

Alto Mayor o igual a 7  
Medio Entre 4 A 7  
Bajo Menor que 4

Alto Mayor o igual a 9  
Medio Entre 6 Y 9  
Bajo Menor que 6

Alto Mayor o igual a 9  
Medio Entre 6 Y 9  
Bajo Menor que 6

Alto Mayor o igual a 9  
Medio Entre 6 Y 9  
Bajo Menor que 6

| <b>MANEJO DE EMOCIONES</b> |              |              |              |  |  |  |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--|--|--|
| <b>10</b>                  | <b>TOTAL</b> | <b>TOTAL</b> | <b>NIVEL</b> |  |  |  |
| 2                          | 6            | 27           | MEDIO        |  |  |  |
| 4                          | 7            | 33           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 9            | 39           | ALTO         |  |  |  |
| 2                          | 7            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 4                          | 7            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 4                          | 8            | 39           | ALTO         |  |  |  |
| 2                          | 7            | 36           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 7            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 50           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 34           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 9            | 36           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 41           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 23           | BAJO         |  |  |  |
| 3                          | 7            | 28           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 10           | 39           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 29           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 9            | 43           | ALTO         |  |  |  |
| 4                          | 9            | 39           | ALTO         |  |  |  |
| 4                          | 8            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 8            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 2                          | 7            | 36           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 7            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 50           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 34           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 9            | 36           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 41           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 23           | BAJO         |  |  |  |
| 3                          | 7            | 28           | MEDIO        |  |  |  |
| 2                          | 7            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 4                          | 7            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 10           | 23           | BAJO         |  |  |  |
| 3                          | 7            | 28           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 10           | 39           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 3                          | 6            | 29           | MEDIO        |  |  |  |
| 4                          | 8            | 37           | ALTO         |  |  |  |
| 5                          | 8            | 35           | ALTO         |  |  |  |
| 2                          | 7            | 36           | ALTO         |  |  |  |
| 2                          | 6            | 27           | MEDIO        |  |  |  |
| 4                          | 7            | 33           | MEDIO        |  |  |  |
| 5                          | 9            | 39           | ALTO         |  |  |  |

|   |            |       |                     |  |  |  |
|---|------------|-------|---------------------|--|--|--|
| 2 | 7          | 37    | ALTO                |  |  |  |
| 4 | 7          | 35    | ALTO                |  |  |  |
| 4 | 8          | 39    | ALTO                |  |  |  |
| 2 | 7          | 36    | ALTO                |  |  |  |
| 2 | 7          | 36    | ALTO                |  |  |  |
| 3 | 7          | 37    | ALTO                |  |  |  |
| 5 | 10         | 50    | ALTO                |  |  |  |
| 5 | 10         | 34    | MEDIO               |  |  |  |
|   | 7.86       | 35.48 | Promedio            |  |  |  |
|   | 1.42871428 | 6.0   | Desviación Estandar |  |  |  |
|   |            | 10    | Nª preguntas        |  |  |  |
|   |            | 50    | Nª pacientes        |  |  |  |

| P  | Elementos tangibles |   |       |   |   | Fiabilidad |   |   |
|----|---------------------|---|-------|---|---|------------|---|---|
|    | 1                   | 2 | TOTAL | 3 | 4 | TOTAL      | 5 | 6 |
| 1  | 3                   | 5 | 8     | 2 | 3 | 5          | 1 | 1 |
| 2  | 4                   | 4 | 8     | 4 | 4 | 8          | 4 | 4 |
| 3  | 4                   | 3 | 7     | 5 | 4 | 9          | 4 | 4 |
| 4  | 2                   | 1 | 3     | 2 | 5 | 7          | 3 | 2 |
| 5  | 3                   | 5 | 8     | 4 | 4 | 8          | 3 | 3 |
| 6  | 4                   | 4 | 8     | 4 | 5 | 9          | 4 | 4 |
| 7  | 2                   | 1 | 3     | 2 | 5 | 7          | 3 | 2 |
| 8  | 3                   | 4 | 7     | 3 | 2 | 5          | 2 | 2 |
| 9  | 5                   | 5 | 10    | 5 | 5 | 10         | 5 | 5 |
| 10 | 2                   | 1 | 3     | 2 | 2 | 4          | 3 | 3 |
| 11 | 4                   | 5 | 9     | 4 | 5 | 9          | 3 | 4 |
| 12 | 4                   | 5 | 9     | 4 | 5 | 9          | 4 | 4 |
| 13 | 5                   | 1 | 6     | 2 | 3 | 5          | 1 | 2 |
| 14 | 2                   | 2 | 4     | 1 | 1 | 2          | 1 | 1 |
| 15 | 3                   | 5 | 8     | 4 | 5 | 9          | 4 | 3 |
| 16 | 4                   | 5 | 9     | 3 | 4 | 7          | 3 | 3 |
| 17 | 3                   | 3 | 6     | 3 | 3 | 6          | 3 | 3 |
| 18 | 4                   | 3 | 7     | 5 | 5 | 10         | 5 | 5 |
| 19 | 4                   | 4 | 8     | 5 | 2 | 7          | 4 | 4 |
| 20 | 3                   | 4 | 7     | 4 | 4 | 8          | 4 | 3 |
| 21 | 2                   | 3 | 5     | 4 | 3 | 7          | 3 | 5 |
| 22 | 2                   | 1 | 3     | 2 | 5 | 7          | 3 | 2 |

|    |   |   |      |   |   |      |   |   |
|----|---|---|------|---|---|------|---|---|
| 23 | 3 | 4 | 7    | 3 | 2 | 5    | 2 | 2 |
| 24 | 5 | 5 | 10   | 5 | 5 | 10   | 5 | 5 |
| 25 | 2 | 1 | 3    | 2 | 2 | 4    | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 5 | 9    | 4 | 5 | 9    | 3 | 4 |
| 27 | 4 | 5 | 9    | 4 | 5 | 9    | 4 | 4 |
| 28 | 5 | 1 | 6    | 2 | 3 | 5    | 1 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 4    | 1 | 1 | 2    | 1 | 1 |
| 30 | 2 | 1 | 3    | 2 | 5 | 7    | 3 | 2 |
| 31 | 3 | 5 | 8    | 4 | 4 | 8    | 3 | 3 |
| 32 | 5 | 1 | 6    | 2 | 3 | 5    | 1 | 2 |
| 33 | 2 | 2 | 4    | 1 | 1 | 2    | 1 | 1 |
| 34 | 3 | 5 | 8    | 4 | 5 | 9    | 4 | 3 |
| 35 | 4 | 5 | 9    | 3 | 4 | 7    | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 6    | 3 | 3 | 6    | 3 | 3 |
| 37 | 3 | 4 | 7    | 4 | 4 | 8    | 4 | 3 |
| 38 | 2 | 3 | 5    | 4 | 3 | 7    | 3 | 5 |
| 39 | 2 | 1 | 3    | 2 | 5 | 7    | 3 | 2 |
| 40 | 3 | 5 | 8    | 2 | 3 | 5    | 1 | 1 |
| 41 | 4 | 4 | 8    | 4 | 4 | 8    | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 3 | 7    | 5 | 4 | 9    | 4 | 4 |
| 43 | 2 | 1 | 3    | 2 | 5 | 7    | 3 | 2 |
| 44 | 3 | 5 | 8    | 4 | 4 | 8    | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 8    | 4 | 5 | 9    | 4 | 4 |
| 46 | 2 | 1 | 3    | 2 | 5 | 7    | 3 | 2 |
| 47 | 2 | 1 | 3    | 2 | 5 | 7    | 3 | 2 |
| 48 | 3 | 4 | 7    | 3 | 2 | 5    | 2 | 2 |
| 49 | 5 | 5 | 10   | 5 | 5 | 10   | 5 | 5 |
| 50 | 2 | 1 | 3    | 2 | 2 | 4    | 3 | 3 |
|    |   |   | 6.42 |   |   | 6.94 |   |   |
|    |   |   | 2.3  |   |   | 2.1  |   |   |

$$a = X - 0.75 (S)$$

Alto Mayor o igual a 35

*a = 26.10 Medio Entre 25 y 35*

*b = 38.58 Bajo Menor que 25*

### *Escala de Estanones*

#### **Elementos Tangibles**

a = 4.6851457

b = 8.1548543

Alto Mayor o igual a 8

Medio Entre 4 A 8

Bajo Menor que 4

#### **Fiabilidad**

a = 5.3550822

b = 8.5249178

Alto Mayor o igual a 8

Medio Entre 4 A 8

Bajo Menor que 4

#### **Capacidad de respuesta**

a = 4.3567646

b = 7.6832354

Alto Mayor o igual a 7

Medio Entre 4 Y 7

Bajo Menor que 4

#### **Seguridad**

a = 6.995927

b = 9.284073

Alto Mayor o igual a 7

Medio Entre 4 Y 7

Bajo Menor que 4

#### **Enpatia**

a = 2.9785761

b = 6.6614239

Alto Mayor o igual a 7

Medio Entre 4 Y 7

Bajo Menor que 4

|       |   | Capacidad de respuesta |       |   |    |       | TOTAL | NIVEL |
|-------|---|------------------------|-------|---|----|-------|-------|-------|
| TOTAL | 7 | 8                      | TOTAL | 9 | 10 | total |       |       |
| 2     | 5 | 4                      | 9     | 3 | 5  | 8     | 32    | MEDIO |
| 8     | 4 | 4                      | 8     | 4 | 4  | 8     | 40    | ALTO  |
| 8     | 4 | 4                      | 8     | 3 | 4  | 7     | 39    | ALTO  |
| 5     | 5 | 4                      | 9     | 1 | 1  | 2     | 26    | MEDIO |
| 6     | 4 | 4                      | 8     | 2 | 2  | 4     | 34    | MEDIO |
| 8     | 4 | 4                      | 8     | 3 | 4  | 7     | 40    | ALTO  |
| 5     | 5 | 4                      | 9     | 1 | 1  | 2     | 26    | MEDIO |
| 4     | 4 | 4                      | 8     | 2 | 2  | 4     | 28    | MEDIO |
| 10    | 5 | 5                      | 10    | 5 | 5  | 10    | 50    | ALTO  |
| 6     | 3 | 3                      | 6     | 1 | 2  | 3     | 22    | BAJO  |
| 7     | 3 | 4                      | 7     | 3 | 3  | 6     | 38    | ALTO  |
| 8     | 4 | 5                      | 9     | 1 | 2  | 3     | 38    | ALTO  |
| 3     | 5 | 5                      | 10    | 2 | 3  | 5     | 29    | MEDIO |
| 2     | 3 | 1                      | 4     | 1 | 1  | 2     | 14    | BAJO  |
| 7     | 4 | 4                      | 8     | 3 | 3  | 6     | 38    | ALTO  |
| 6     | 3 | 4                      | 7     | 4 | 3  | 7     | 36    | ALTO  |
| 6     | 4 | 4                      | 8     | 2 | 3  | 5     | 31    | MEDIO |
| 10    | 5 | 4                      | 9     | 4 | 4  | 8     | 44    | ALTO  |
| 8     | 5 | 5                      | 10    | 1 | 2  | 3     | 36    | ALTO  |
| 7     | 4 | 3                      | 7     | 2 | 4  | 6     | 35    | ALTO  |
| 8     | 5 | 5                      | 10    | 1 | 1  | 2     | 32    | MEDIO |
| 5     | 5 | 4                      | 9     | 1 | 1  | 2     | 26    | MEDIO |
| 4     | 4 | 4                      | 8     | 2 | 2  | 4     | 28    | MEDIO |
| 10    | 5 | 5                      | 10    | 5 | 5  | 10    | 50    | ALTO  |
| 6     | 3 | 3                      | 6     | 1 | 2  | 3     | 22    | BAJO  |
| 7     | 3 | 4                      | 7     | 3 | 3  | 6     | 38    | ALTO  |
| 8     | 4 | 5                      | 9     | 1 | 2  | 3     | 38    | ALTO  |
| 3     | 5 | 5                      | 10    | 2 | 3  | 5     | 29    | MEDIO |
| 2     | 3 | 1                      | 4     | 1 | 1  | 2     | 14    | BAJO  |
| 5     | 5 | 4                      | 9     | 1 | 1  | 2     | 26    | MEDIO |
| 6     | 4 | 4                      | 8     | 2 | 2  | 4     | 34    | MEDIO |
| 3     | 5 | 5                      | 10    | 2 | 3  | 5     | 29    | MEDIO |
| 2     | 3 | 1                      | 4     | 1 | 1  | 2     | 14    | BAJO  |
| 7     | 4 | 4                      | 8     | 3 | 3  | 6     | 38    | ALTO  |
| 6     | 3 | 4                      | 7     | 4 | 3  | 7     | 36    | ALTO  |

|      |   |   |      |   |   |      |       |       |
|------|---|---|------|---|---|------|-------|-------|
| 6    | 4 | 4 | 8    | 2 | 3 | 5    | 31    | MEDIO |
| 7    | 4 | 3 | 7    | 2 | 4 | 6    | 35    | ALTO  |
| 8    | 5 | 5 | 10   | 1 | 1 | 2    | 32    | MEDIO |
| 5    | 5 | 4 | 9    | 1 | 1 | 2    | 26    | MEDIO |
| 2    | 5 | 4 | 9    | 3 | 5 | 8    | 32    | MEDIO |
| 8    | 4 | 4 | 8    | 4 | 4 | 8    | 40    | ALTO  |
| 8    | 4 | 4 | 8    | 3 | 4 | 7    | 39    | ALTO  |
| 5    | 5 | 4 | 9    | 1 | 1 | 2    | 26    | MEDIO |
| 6    | 4 | 4 | 8    | 2 | 2 | 4    | 34    | MEDIO |
| 8    | 4 | 4 | 8    | 3 | 4 | 7    | 40    | ALTO  |
| 5    | 5 | 4 | 9    | 1 | 1 | 2    | 26    | MEDIO |
| 5    | 5 | 4 | 9    | 1 | 1 | 2    | 26    | MEDIO |
| 4    | 4 | 4 | 8    | 2 | 2 | 4    | 28    | MEDIO |
| 10   | 5 | 5 | 10   | 5 | 5 | 10   | 50    | ALTO  |
| 6    | 3 | 3 | 6    | 1 | 2 | 3    | 22    | BAJO  |
| 6.02 |   |   | 8.14 |   |   | 4.82 | 32.34 |       |
| 2.2  |   |   | 1.5  |   |   | 2.5  | 8.32  | Desv  |
|      |   |   |      |   |   |      | 20    | N     |
|      |   |   |      |   |   |      | 183   |       |

| NIVELES | f  | %    |
|---------|----|------|
| ALTO    | 21 | 42.0 |
| MEDIO   | 23 | 46.0 |
| BAJO    | 6  | 12.0 |
| TOTAL   | 50 | 100  |





| Encuestados | Ítems en el instrumento |     |     |     |     |     |     |     | sumatoria de los aciertos de los ítems |                          |   |
|-------------|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|--------------------------|---|
|             | 1                       | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   |  |                          |   |
| 1           | 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8                                      |                          |   |
| 2           | 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8                                      |                          |   |
| 3           | 0                       | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 3                                      |                          |   |
| 4           | 1                       | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 4                                      |                          |   |
| 5           | 1                       | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 7                                      |                          |   |
| 6           | 0                       | 0   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 4                                      |                          |   |
| 7           | 1                       | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 1   | 7                                      |                          |   |
| 8           | 1                       | 1   | 1   | 1   | 0   | 1   | 1   | 1   | 7                                      |                          |   |
| 9           | 1                       | 0   | 1   | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 5                                      |                          |   |
| 10          | 0                       | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 0   | 1   | 4                                      |                          |   |
| 11          | 1                       | 1   | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 4                                      |                          |   |
| 12          | 1                       | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1   | 3                                      | SI                       | 1 |
| 13          | 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8                                      | NO                       | 0 |
| 14          | 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8                                      |                          |   |
| 15          | 1                       | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 8                                      |                          |   |
| Total       | 12                      | 11  | 10  | 11  | 10  | 11  | 11  | 12  | 4.12                                   | varianza de los aciertos |   |
| p           | 0.8                     | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.8 |  |                          |   |
| q           | 0.2                     | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.3 | 0.2 |  |                          |   |
| pxq         | 0.2                     | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 1.55                                   | sumatoria pxq            |   |

COEFICIENTE DE KUDER - RICHARDSON (KR20)

$$K_r = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum p^* q}{St^2} \right]$$

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

|                                 |             |    |      |            |
|---------------------------------|-------------|----|------|------------|
| k/(k-1)                         | 1.14        | k: | 8    | Nro de íte |
| 1-(∑pxq)/varianza               | 0.624942263 |    |      |            |
| Coeficiente de Kuder-Richardson |             |    | 0.71 |            |

| ITEM | CALIFICACIONES DE LOS JUECES |        |        | SUMA | V    |
|------|------------------------------|--------|--------|------|------|
|      | JUEZ 1                       | JUEZ 2 | JUEZ 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 |

Nro de jueces:  
c: Número de valores de la escala de valoración:



## ANEXO 4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICACIONES: Se solicita responder con la mayor sinceridad marcando la alternativa que mejor le represente, la información que usted proporcione es de vital importancia para esta investigación, por eso reciba mi agradecimiento de antemano por la atención a la presente y la entrega de la encuesta para poder conocer los resultados a la brevedad a fin de realizar una mejora.



[llopezque@ucvvirtual.edu.pe](mailto:llopezque@ucvvirtual.edu.pe)  
(no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



**\*Obligatorio**

Profesión / Ocupación \*

Tu respuesta

---

Edad \*

Tu respuesta

---

## VARIABLE RELACIONES INTERPERSONALES

### COMUNICACIÓN

1.- ¿Considera que hay una comunicación de manera asertiva con los jefes encargados al momento de solucionar algún problema? \*

1    2    3    4    5

Nunca                        Siempre

2.- ¿ Tiene una buena comunicación con todo el personal con el que labora al momento expresar alguna queja o incomodidad? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

## EMPATÍA

3.- ¿Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender como me siento? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

4.- ¿Si alguien se equivoca en algo, los demás trabajadores lo apoyan para que no vuelva a suceder? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

## CARISMA

5.- ¿Fortalece una convivencia basada en la autodisciplina? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

6.- ¿Transmites lo positivo con sus gestos y actitudes en tu centro laboral? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

## COMPAÑERISMO

7.- ¿ Ud. Propicia el aprendizaje colaborativo y cooperativo? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre

8.- ¿ Existe una buena interrelación entre compañeros en su centro de labores? \*

1 2 3 4 5

Nunca      Siempre



## MANEJO DE LAS EMOCIONES

9.- ¿ Siente la capacidad de trabajar con eficiencia bajo presión de tiempo? \*

1    2    3    4    5

Nunca                  Siempre

10.- ¿ Si algo me molesta lo digo, lo expreso y no me limito? \*

1    2    3    4    5

Nunca                  Siempre

## VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

## MOTIVACIÓN

1.- ¿Cree usted que se hace uso de los medios materiales adecuados para hacer sentir la comodidad en el personal que labora en el centro? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

2.- ¿En su centro de labores tienen en cuenta días festivos como, onomástico, día de la madre, día del trabajador, feriados, etc. ? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

**IDENTIDAD**

3.- ¿Me siento identificado con Institución, sintiéndome valioso e importante? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

4.- ¿ El Centro hace participar a todos por igual en las actividades a realizarse? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

## INNOVACION

5.- ¿ Se tiene libertad para dar opiniones libremente, propagando una buena congenialidad entre compañeros? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

6.- ¿La institución está abierta a nuevos cambios, si ven una propuesta interesante la toman en cuenta? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

## LIDERAZGO

7.- ¿Asume el compromiso a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

8.- ¿ Se tiene la capacidad para elaborar los informes de evaluación señalando logros dificultades y propuestas para el mejoramiento? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno



## RECOMPENSA

9.- ¿ Se dan incentivos al personal que labora en la Institución en resultado al cumplimiento o superación de las metas? \*

\*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

10.- ¿Existe la oportunidad de tener un ascenso laboral, o reconocimiento en compensación al buen desarrollo de sus funciones, días libres, facilidad para poder estudiar, etc? \*

1 2 3 4 5

Muy malo      Muy bueno

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.



Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo.  
[Notificar uso inadecuado](#)



LINK DEL CUESTIONARIO EN LINEA

<https://forms.gle/emspPZ3uNtUutStV9>

## ANEXO 5. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**TÍTULO DE LA TESIS:**

Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario "Decidete a ser Feliz", Nasca, 2021.

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA-2022.

**REFERENCIA:**

Autor: López Quezada Lisbet Anely

Procedencia: Nasca- Ica- Ica

Adaptación:

Duración: 30 minutos.

Forma de administración: Encuesta.

Ámbito de aplicación: Centro de salud mental comunitario "Decidete a ser feliz".

Significación: Positiva.

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Villalobos Rodríguez Alina Ibet

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**Nº DE COLEGIATURA:** 30669

**VALORACIÓN:**

|   |                                  |                                     |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Bueno | <input type="checkbox"/> Regular | <input type="checkbox"/> Deficiente |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|



Mag. Alina Ibet Villalobos Rodríguez  
JEFE DE EQUIPO FUNCIONARIO DE "A"

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Relaciones Interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario " Decidete a ser Feliz ", Nasca, 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA- 2022

### REFERENCIA:

**Autor:** López Quezada Lisbet Anely .

**Procedencia:** Nasca- Ica- Ica

**Adaptación:**

**Duración:** 30 minutos.

**Forma de administración:** Encuesta.

**Ámbito de aplicación:** Centro de salud mental comunitario "Decidete a ser feliz".

**Significación:** Positiva.

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Villalobos Rodríguez Alina Ibet

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**Nº DE COLEGIATURA:** 30669

### VALORACIÓN:

|                  |         |            |
|------------------|---------|------------|
| <del>Buena</del> | Regular | Deficiente |
|------------------|---------|------------|

MUNICIPALIDAD DE NASCA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
Mg. Alina Ibet Villalobos Rodríguez  
JEFE DE EQUIPO PROFESIONAL DE SALUD

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario "Decídete a ser Feliz", Nasca, 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA-2022.

### REFERENCIA:

**Autor:** López Quezada Lisbet Anely

**Procedencia:** Nasca- Ica- Ica

**Adaptación:**

**Duración:** 30 minutos.

**Forma de administración:** Encuesta.

**Ámbito de aplicación:** Centro de salud mental comunitario "Decídete a ser feliz".

**Significación:** Positiva.

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Romero Milla Arellyz Filomena

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**Nº DE COLEGIATURA:** 36458

### VALORACIÓN:

|                  |         |            |
|------------------|---------|------------|
| <del>Bueno</del> | Regular | Deficiente |
|------------------|---------|------------|


FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario "Decidete a ser Feliz", Nasca, 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA- 2022

### REFERENCIA:

**Autor:** López Quezada Lisbet Anely

**Procedencia:** Nasca- Ica- Ica

**Adaptación:**

**Duración:** 30 minutos.

**Forma de administración:** Encuesta.

**Ámbito de aplicación:** Centro de salud mental comunitario "Decidete a ser feliz".

**Significación:** Positiva.

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Romero Milla Arelyz Filomena

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**Nº DE COLEGIATURA:** 36458

### VALORACIÓN:

|                  |         |            |
|------------------|---------|------------|
| <del>Bueno</del> | Regular | Deficiente |
|------------------|---------|------------|


FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario "Decidete a ser Feliz", Nasca, 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA- 2022

### REFERENCIA:

**Autor:** López Quezada Lisbet Anely

**Procedencia:** Nasca- Ica- Ica

**Adaptación:**

**Duración:** 30 minutos.

**Forma de administración:** Encuesta.

**Ámbito de aplicación:** Centro de salud mental comunitario "Decidete a ser feliz".

**Significación:** Positiva.


**APELLIDOS Y NOMBRES:** Vega Zegarra Marleny.

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**N° DE COLEGIATURA:** 30850

### VALORACIÓN:

|                  |         |            |
|------------------|---------|------------|
| <del>Bueno</del> | Regular | Deficiente |
|------------------|---------|------------|

  
Mg. CO. MARLENY G. VEGA ZEGARRA  
CIRUJANO DENTISTA  
COP: 30850

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Comunitario "Decídete a ser Feliz", Nasca, 2021.

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: RELACIONES INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA-2022.

### REFERENCIA:

**Autor:** López Quezada Lisbet Anely

**Procedencia:** Nasca- Ica- Ica

**Adaptación:**

**Duración:** 30 minutos.

**Forma de administración:** Encuesta.

**Ámbito de aplicación:** Centro de salud mental comunitario "Decídete a ser feliz".

**Significación:** Positiva.

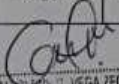
**APELLIDOS Y NOMBRES:** Vega Zegarra Marleny,

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Servicios de la salud.

**Nº DE COLEGIATURA:** 30850

### VALORACIÓN:

|       |         |            |
|-------|---------|------------|
| Bueno | Regular | Deficiente |
|-------|---------|------------|

  
Mg. CO. MARLENY VEGA ZEGARRA  
CIRUJANA DENTISTA  
C.O.P. 30850

FIRMA DEL EVALUADOR

## ANEXO 6. AUTORIZACIÓN Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

 **PERU** Ministerio de Salud

**CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO  
"DECIDETE A SER FELIZ"  
VISTA ALEGRE- NASCA**



**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"**  
Nasca - Vista alegre, 22 de noviembre del 2021

**OFICIO N 087-2021-GORE-ICA-DIRESA-HRCR/CSMC-DASF**

**SEÑORITA:**  
**LISBET ANELY LOPEZ QUEZADA**

**PRESENTE:**

**ASUNTO: COMUNICA AUTORIZACION PARA EJECUTAR INVESTIGACION EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO "DECIDETE A SER FELIZ"**

De mi consideración:

Tenemos el agrado de saludarle cordialmente a nombre de nuestra institución y a la vez en atención al documento de la referencia, en donde su persona solicita permiso para ejecutar la investigación titulada "**Relaciones interpersonales y clima organizacional en el personal del Centro de Salud Mental Decidete a Ser Feliz, nasca, 2022**", hago de su conocimiento que esta dirección **AUTORIZA** a usted a realizar dicha investigación.

Asimismo, agradeciendo de antemano su preferencia por nuestro centro de salud, sin otro particular y esperando que el presente tenga la atención que se merece, me despido de usted expresándole mi consideración y estima

Atentamente;

   
Rosa María Hernández Riquelme  
LIC. EN ENFERMERIA  
C.E.P. N° 85690

**Centro de Salud Mental Comunitario**  
Ubicado en la Calle Centenario con Túpac Yupanqui  
Vista Alegre – Nasca  
Teléfono: 056 401631



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO DECÍDETE A SER FELIZ, NASCA, 2021", cuyo autor es LOPEZ QUEZADA LISBET ANELY, constato que la investigación cumple con el índice de 20.00% similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 19 de Enero del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma   |
|---|---|
| CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX<br><b>DNI:</b> 40809471<br><b>ORCID</b> 0000-0002-9279-7189 | Firmado digitalmente por:<br>EFCASTILLOS el 20-01-<br>2022 17:27:49 |

Código documento Trilce: TRI - 0281885