



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Efecto del programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del área
administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORAS

Documet Torres María del Pilar (ORCID: 0000-0003-0820-3956)

Quispe Estacio Paola Ximena (ORCID: 0000-0001-8811-0850)

ASESOR:

Mg. Carranza Esteban Renzo Felipe ORCID (0000-0002-4086-4845)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

Tarapoto – Perú

2020

Dedicatoria

A mi madre, María Cecilia Torres Arévalo, por su amor, apoyo incondicional, motivación constante y perseverancia. Por su ejemplo como mujer emprendedora y empoderada, para cumplir sus sueños, uno de ellos, graduarme.

A la Asociación para el Desarrollo de la Educación en San Martín Perú (ADES PERÚ), por el apoyo incondicional al brindarme la oportunidad de culminar mis estudios.

María del Pilar Documet Torres

A mis padres, Avelino Quispe Flores y Rosa Estacio Nieto, por su apoyo a lo largo de mi formación profesional, guiarme y ser la motivación para concluir mis estudios. A mis hermanas, Mayra Quispe Estacio y Danna Quispe Estacio, por su soporte emocional a no rendirme en momentos difíciles.

Paola Ximena Quispe Estacio

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad César Vallejo – Tarapoto, por brindarnos la oportunidad de estudiar dentro de su infraestructura, que con el tiempo se convirtió en nuestro segundo hogar.

Por contratar personal docente de quienes pudimos aprender lo mejor. Gracias a ese constante vivir en las aulas, hice amigos leales y amistades inquebrantables.

A nuestro asesor de prácticas pre-profesionales en Psicología Organizacional, Mg. Gerson Volney Arévalo Castro, quien con su valioso conocimientos hizo que podamos crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A nuestro asesor metodólogo, Mg. Renzo Felipe Carranza Esteban, que sin sus indicaciones y sugerencias, no hubiese sido posible terminar esta investigación, nuestra admiración por todo el conocimiento de este profesional.

Finalmente, toda nuestra gratitud hacia el Hospital II-2 Tarapoto, por permitirnos realizar la investigación en su instalación; al director, personal administrativo y psicólogos, por la predisposición a participar en las sesiones. A todos los mencionados, agradecemos de corazón cada aporte hacia nuestra persona y la elaboración de nuestra tesis.

Las autoras

Pagina del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo María del Pilar Documet Torres, identificada con DNI N° 70883440 y Paola Ximena Quispe Estacio, con DNI N° 74984820 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Efecto del Programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019”;

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría


Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, febrero del 2020.



María del Pilar Documet Torres

DNI N° 70883440



Paola Ximena Quispe Estacio

DNI N° 74984820

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y Diseño de investigación	15
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población, muestra, muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	44
Anexo N° 02: Instrumento de la variable clima laboral	46
Anexo N° 03: Validación de los instrumentos	49
Anexo N° 04: Programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del Hospital II-2 Tarapoto	55
Anexo N° 05: Acta de aprobación de originalidad de tesis	92
Anexo N° 06: Revisión de porcentaje turnitin	93
Anexo N° 07: Autorización de publicación de tesis en repositorio UCV	94

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de las variables	16
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento Escala de Clima Laboral CL-PSC	19
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento original Escala de Clima Laboral CL-PSC.....	19
Tabla 4. Datos demográficos del área administrativa.....	21
Tabla 5. Niveles de clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto.....	22
Tabla 6. Distribución de los niveles del clima laboral según dimensiones (pre-post test)..	22
Tabla 7. Prueba de normalidad	23
Tabla 8. Resultados de la comparación de medias pre y post de la variable clima laboral .	25
Tabla 9. Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión realización personal.....	25
Tabla 10. Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión involucramiento laboral	26
Tabla 11. Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión supervisión	27
Tabla 12. Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión comunicación.....	28
Tabla 13. Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión condiciones laborales.....	28

RESUMEN

La presente investigación ha tenido por objetivo, demostrar el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019. Se trabajó bajo un diseño experimental de tipo pre experimental, siendo la muestra obtenida bajo un muestreo no probabilístico, con un total de 50 colaboradores. El instrumento empleado fue un cuestionario, gracias al cual fue posible obtener los siguientes resultados; las comparaciones de los promedios obtenidos antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales” en los colaboradores, evidencia que existen diferencias significativas ($t= 6.377$), $gl=49$, $p=0.00$) entre los promedios. Se concluye que el programa aplicado tuvo un efecto significativo sobre el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, lo que indica que los trabajadores lograron obtener mayor sentimiento de realización personal, involucramiento con sus funciones, tolerancia a la supervisión y autoridad, comunicación eficaz con jefes y compañeros. Además, de mantener las condiciones laborales adecuadas en el desarrollo del programa, se vio un mejoramiento en sus relaciones laborales, y por ende al clima laboral.

Palabras claves: Clima laboral, relaciones interpersonales, desarrollo organizacional

ABSTRACT

The objective of this research has been to demonstrate the effect of the interpersonal relations program on the improvement of the working environment of the administrative area of Hospital II – 2 Tarapoto 2019. It was worked under an experimental design, of a pre-experimental type, being the sample obtained under a non-probabilistic sampling, with a total of 50 collaborators. The instrument used was a questionnaire, thanks to which it was possible to obtain the following results that: comparisons of the averages obtained in the before and after the application of the “Interpersonal relations” program in the collaborators show that there are significant differences ($t = 6.377$), $gl = 49$, $p = 0.00$) between the averages. In this way, it is concluded that the program applied had an effect on the work environment of the administrative area of Hospital II – 2 Tarapoto, which indicates that the workers managed to obtain a greater feeling of personal fulfillment, involvement with their functions, tolerance for supervision and authority, effective communication with bosses and colleagues, in addition to maintaining adequate working conditions in the development of the program, there was an improvement in their labor relations, and therefore the work environment.

Keywords: Work climate, interpersonal relationships, organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto general se plantea que el clima laboral, la dinámica de grupo y el ambiente de trabajo, son términos relacionados y medidos por técnicas e instrumentos de observación, entrevistas y encuestas. Los años de experiencia profesional, representan un factor que está relacionado positivamente con el ambiente de trabajo, incluso el estilo de liderazgo. En Latinoamérica, se realizó un estudio a un grupo específico de enfermería del Hospital Clínico UC- Christus de Chile, donde se demostró que el clima laboral puede ser medido según las necesidades del grupo evaluado, para generar propuestas de mejoras en la calidad de empleo o trabajo que se brinda para esta profesión, garantizando el logro de las metas institucionales. (Contreras, Reynaldos y Cardona, 2015)

Asimismo, las investigaciones revelan que en el marco de la posmodernidad, las organizaciones han comenzado a gestionar nuevas estrategias para promover y fundamentar su desarrollo. Estas estrategias han implicado un replanteamiento y reestructuración de los esquemas tradicionales de la organización, adoptando nuevos modelos de gestión, basados en la descentralización de actividades y funciones, los sistemas de dirección horizontal, la promoción del trabajo en equipo, la introducción de procesos de innovación, desarrollo tecnológico, entre otros aspectos. (Mayo y Pastora, 2017)

Del mismo modo, el estudio del clima laboral, permite obtener información acerca de los factores que determinan el comportamiento laboral, por lo que, al identificarse estos factores, se puede plantear una intervención para obtener cambios en cuanto a estructura organizacional o como subsistema según sea el caso (Iglesias y Torres, 2018). Esta información es relevante, por lo que se corrobora que el clima laboral influye en el comportamiento de un colaborador bajo el ámbito organizacional, evidenciándose que el relacionamiento en los trabajadores, es determinado por la percepción que tengan del clima laboral durante las jornadas laborales.

Desde otra perspectiva, las instituciones públicas como privadas, toman en consideración el cuidado del clima laboral para conservar la presencia de una adecuada interacción entre los colaboradores, a fin de mantener un ambiente que propicie el crecimiento eficaz de la organización, donde los beneficios sean para ambas partes. Por consiguiente, según los

resultados de las encuestas dirigidas por Aptitus (siendo una organización nacional dedicada a la búsqueda de empleos), se evidenció que el 81% de los trabajadores encuestados de diferentes zonas de Lima, consideran fundamental mantener un adecuado clima laboral para garantizar el desenvolvimiento en cuanto a las funciones y las interrelaciones entre compañeros de trabajo. Por consiguiente, el 86% de peruanos pertenecientes a alguna empresa en general, afirman que estarían dispuestos a renunciar a su trabajo por un mal clima laboral. (Diario El Comercio, 2018)

Por otro lado, el clima laboral no dista de la realidad del sector privado como público, siendo el caso de los establecimientos de salud, de modo que, según el artículo publicado en la revista UNIFE, manifiesta que para muchos trabajadores de los establecimientos de salud, el clima laboral contribuye al trabajo en equipo y demás condiciones sociales para cumplir con las metas de cada institución, por lo que al tener una apropiada interacción social aseguraría el trabajo en conjunto, así como el compañerismo, empatía y por ende influir en el clima laboral para obtener mejores resultados. (Elgegren, 2015)

En la provincia de San Martín, distrito de Tarapoto se ubica el Hospital II-2, cuyo fin es de resguardar la salud y el bienestar de la población en cuestión. Dentro de la institución se ha venido observando la presencia de ciertos escenarios conflictivos que conllevan a pensar que no existe un adecuado clima laboral, y es que al conversar con algunos trabajadores, estos llegan a mencionar que existe desorganización a la hora de desarrollar las actividades, por lo que muchos trabajadores laboran de manera independiente, demostrando poco espíritu de grupo, son pocos los que han recibido alguna felicitación o reconocimiento por su superior inmediato como resultado de haber hecho algo bien. De igual modo, otros trabajadores manifiestan que de una u otra forma, se sienten privados de tener iniciativas y compartir opiniones. Cuando un nuevo trabajador ingresa, este no es informado de forma correcta acerca de sus responsabilidades, beneficios y obligaciones, igualmente, al sentir la desigualdad entre trabajadores, se comienza a generar el distanciamiento y conflictos entre trabajadores. Todo este escenario, ha generado un clima poco agradable para laborar, en el que continuamente se evidencian riñas, desacuerdos, mala comunicación, y poca relación entre compañeros de trabajo.

Frente a este escenario, y como medida de cambio, en el presente estudio se piensa desarrollar un programa cuyo énfasis será el de trabajar las relaciones interpersonales de los colaboradores, permitiendo de esta manera, mejorar el clima laboral que se viene presentando, de lo contrario, se podría generar un clima hostil en el que los trabajadores no se sientan a gusto, conllevando posiblemente a la rotación del personal, presencia de estrés, y finalmente un mal servicio a los usuarios.

Se ha determinado la existencia de diversos trabajos relacionados con el clima laboral y las relaciones interpersonales, los cuales sirven como sustento para el desarrollo del presente estudio, tanto a un nivel internacional, nacional y local.

En cuanto a un a nivel internacional, se encontró los autores Pallare, Puerto y Ceballos (2005), quienes en su artículo original: *Intervención psicológica para mejorar el clima organizacional en el personal asistencial de una empresa social del estado de la ciudad Santa Marta (Colombia)*. (Artículo Científico), concluyeron que la intervención psicológica requiere de una mayor investigación para un buen seguimiento de la mejora de nuevas estrategias de intervención, socializando los resultados obtenidos en cada evaluación, asimismo, para mantener el interés en los empleados sobre el mejoramiento del ambiente laboral para lograr mayor aceptación, eficacia de las mismas, garantizar así la colaboración, una mejor motivación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Sierra (2015), en su estudio denominado: *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa Hospital Regional de Cobán, A.V.* (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala, concluyó que el clima laboral del área administrativa se encuentra favorable, según los factores positivos encontrados, en tanto a la libertad para la comunicación con el jefe, armonía en el liderazgo, apoyo constante, oportunidades de desarrollo personal y profesional, son los componentes que forjan relaciones interpersonales adecuadas, al mismo tiempo van potenciando un clima laboral saludable entre todos los trabajadores.

De esta forma, Moreno y Pérez (2018), en su trabajo de investigación: *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. (Tesis de Posgrado). Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, Quibdó. Colombia, concluyeron que los resultados de las relaciones interpersonales, que se manifiestan por buenos lazos de amistad, ayuda al buen trabajo en equipo, favoreciendo

canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que mejora las condiciones ambientales en cuanto a las actividades laborales en un adecuado clima laboral. Por otro lado, se percibe que en cuanto al clima laboral, no se cuenta con puestos de trabajo con condiciones favorable, siendo el clima laboral con relaciones interpersonales el que favorece e incrementa el nivel productivo de la institución.

Espinosa (2014), en su trabajo de investigación: *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez garzón*. (Tesis de Postgrado). Cartagena. Colombia, concluyó que la problemática por la que pasa la institución educativa a través de la intervención, el 61% de la encuestados tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que aumenta el deterioro de las relaciones humanas, siendo este mismo porcentaje uno de los problemas que no motivan al personal, lo que repercute en su autoestima. Los resultados descritos, señalan que en la institución carece de líderes eficientes, y con relación al reconocimiento, resalta que el desempeño del personal no sobresale, ya que los premios y reconocimientos son para el entorno más cercano a la dirección.

A nivel nacional, se encontró autores como Abanto (2015), quien en su trabajo de investigación titulado: *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida en el Hospital Regional docente las Mercedes - Chiclayo, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Perú. concluyó que las relaciones interpersonales influyen sobre un mejor clima laboral, por lo que la mayoría de evaluados, hicieron hincapié en que mientras perciban que sus compañeros los acepten, estos logren mantener una comunicación eficaz y manifiesten actitudes no autoritarias, por lo contrario muestren una actitud asertiva, ello conllevara un mejor clima laboral en los integrantes del programa con VIH Sida.

Ríos (2017), en su estudio denominado: *Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTES S.A. Asesores y Corredores de Seguros, 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Nobert Wiener. Lima. Perú, concluyó que los resultados evidenciaron un nivel regular en cuanto a las relaciones interpersonales, y en las subcategorías de relaciones interpersonales, se propuso un plan que adecue al clima laboral, que permita mejorar las relaciones interpersonales de los empleados en la empresa OTES S.A., validando el plan por expertos en la materia.

A su vez, Solís (2017), en su estudio denominado: *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú, concluyó que el clima organizacional es percibido por los trabajadores como favorable, por lo que se denota apertura a la identidad en sus funciones, además, de ser constantemente motivados por sus superiores y pares, señalando un clima de cooperación ante los objetivos y metas alcanzadas. Asimismo, se evidencia que la solución de problemas se da en un plano profesional con respeto, apoyo mutuo e inteligencia emocional ante un conflicto recurrente.

Cotrina (2015), en su trabajo de investigación: *Clima laboral y relaciones interpersonales de los docentes del nivel primario en las instituciones educativas de Chanay - Huaral, 2014*. (Tesis de Pregrado). Huaral, Perú, concluyó que el resultado obtenido en el presente trabajo, es que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales según la percepción de los docentes del nivel primario (Rho de Spearman = 0,718**), por lo que a mayor relaciones interpersonales, mejor clima laboral. Del mismo modo, se evidenció que hay una buena relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales con el personal docente del nivel primario de dicha institución, demostrando así que la investigación tuvo significancia con el objetivo y solución al trabajo desarrollado.

Falcón y Vergaray (2015), en su investigación: *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú, concluyeron que el clima organizacional está sujeto a factores como la comunicación, motivación, satisfacción laboral y liderazgo, por lo que resulta importante que dicha institución mantenga una adecuada comunicación, para una buena interrelación entre los profesionales de enfermería. Asimismo, que el líder sea capaz de dirigir a su personal, gestionar y recompensar comportamientos idóneos para asegurar que el ambiente de trabajo no sea hostil, por lo contrario, se forjen buenas relaciones entre ellos.

Vidangos (2017), en su investigación titulada: *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA empresa individual de responsabilidad limitada - Puno periodo 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú, concluyó que las relaciones interpersonales entre los colaboradores no son saludables, también se observó que existe un alto porcentaje de rechazo entre los colaboradores. Con respecto al

clima laboral, se observó que los resultados son regulares, teniendo 84.75 puntos, lo cual significa un 60%, por otro lado, se pudo observar que las relaciones interpersonales como el clima laboral, son categóricamente importantes en la gestión laboral de cualquier empresa u organización.

Por consiguiente, Castellanos y Ushiñahua (2016), en su trabajo de investigación: *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio world light - Chiclayo*. (Tesis Pregrado). Pimentel. Perú, concluyeron que en cuanto a las relaciones interpersonales se identificó un nivel medio, siendo este un 51% por parte de los trabajadores, y para el clima organizacional se identificó un 54%, debido a que el gimnasio cuenta con una estructura organizacional, existiendo así un apoyo mutuo entre trabajadores con referencia a la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, la que fue medida mediante el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo una correlación positiva de 0.831.

Espinoza (2017), en su estudio denominado: *Relaciones Interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de PEPLAU*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada San Juan Bautista. Lima. Perú, concluyó que las relaciones interpersonales se encuentran sujetas a factores como la identificación, aprovechamiento y resolución de conflictos, por lo que al presentarse como inadecuadas, pueden afectar la interacción de los trabajadores sobre los demás, denotándose mayor individualismo, en cuanto al aislamiento personal por no tener contacto, viéndose perjudicada el logro de objetivos en dicha población.

Finalmente, a un nivel regional/local se encontró a Cortegana (2017), quien en su investigación: *El clima institucional coherente a la mejora de las relaciones interpersonales en la institución educativa N° 0773 del nivel secundaria - distrito de Barranquita, Provincia de Lamas 2016*. (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Perú, concluyó que mientras el clima institucional se encuentre en un nivel apto, mayor será el nivel de las relaciones interpersonales entre los docentes, por lo que se podrá lograr la satisfacción en el lugar de trabajo, en cuanto a sus funciones y el trato de sus superiores, notándose un ambiente de compañerismo y apertura al trabajo para beneficio de todos.

Por otro lado, para reconocer el comportamiento de las variables planteadas en el estudio, se tomó en consideración las teorías de autores, con la finalidad de recopilar información.

Referente a la variable Relaciones Interpersonales, López (2014), refiere que las relaciones interpersonales “son todas aquellas relaciones que existen entre dos o más individuos, las cuales están establecidas a través de las emociones, sentimientos, el agrado y por actividades de tipo social, apreciándose la interacción y actitudes colaborativas” (p. 214).

Para Martínez (2013), “son aquellas relaciones que se establecen entre al menos dos personas y son parte esencial de la vida en los ámbitos que la sociedad determina, como el laboral” (p. 37). Desde un enfoque objetivo, las relaciones humanas pueden implicar un medio o conducto seguro para cumplir con las finalidades de la empresa, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común.

De acuerdo con Bettoni (2016), “son la base del éxito social, donde por medio del manejo emocional, el sujeto será capaz de relacionarse mejor consigo mismo y con sus semejantes” (p. 14). Aquello, con la finalidad de mantener el orden en todos los aspectos de la existencia del hombre, en tanto, sea beneficioso para la comunidad.

Bisquerra (2003), citado por Contreras, Díaz, y Hernández (2012), define como una interacción íntima entre dos o más sujetos, la cual es regulada mediante leyes o normas que rigen las relaciones sociales, como la confianza y el respeto. Asimismo, mencionan a Cruz (2003), quien señala que el éxito de las personas depende sobre la forma de relacionamiento que tengas con los demás, siendo la comunicación la base de este contacto que surge entre dos individuos.

Torres (2015), hace referencia a la primera relación interpersonal que tiene una persona, mediante un aspecto no solo biológico como un cerebro, sino que tiene una psique o mente. La mente se va estructurando a partir del nacimiento y, desde la perspectiva evolutiva termina en formarse en las siguientes etapas de la vida. La primera relación interpersonal que establece la persona es con su madre, o con quien lleva a cabo las funciones maternas. La imagen materna ayuda al niño a lidiar con la situación abrupta que lo envuelve una vez que ingresa al mundo, en tanto a las experiencias, para adaptarse a un ambiente que le es muy extraño y ajeno, desde el nacimiento, el sujeto pone en juego sus capacidades innatas, para comunicarse de alguna forma u otra con su semejante. Por lo que, cuando la madre comprende un obstáculo para este proceso, es decir, no permita al niño desenvolverse independientemente, este presentará dificultades para poder interactuar con los demás sujetos de su entorno.

Paredes (2014), menciona que las Relaciones Interpersonales en el trabajo, componen un conjunto de juicios para alcanzar el conocimiento de las personas en la organización, ya que mediante los acercamientos que se formen entre ellos, gestionarán la compensación de las necesidades de relacionarse socialmente; entre más satisfacción generen, se podrá ayudar competentemente con los objetivos planteados por la organización.

Las buenas relaciones interpersonales, precisan de cierta equidad en la organización, que proporcionen igualdad en diferentes niveles, que favorezcan un ambiente de autonomía con el fin de que los colaboradores las potencialicen, para bien de la productividad en la empresa y el desarrollo integral del ser humano. Con ello, se puede decir que las relaciones interpersonales son imprescindibles para alcanzar las metas o logros organizacionales, ya que mediante el contacto social que tengan los colaboradores, estos podrán satisfacer algunas necesidades para conseguir los objetivos planteados. Igualmente, la interacción que mantienen las relaciones interpersonales, está determinada por la comunicación, el contacto y el trato que se puede construir entre los colaboradores, en diferentes espacios y tiempos.

Las relaciones entre colaboradores dependen de las posibilidades de comunicación interpersonal, durante el tiempo de trabajo para el bienestar del colaborador, éstas deben tender a favorecer el contacto, reducir el aislamiento del personal en su puesto y permitir la ejecución de un trabajo en equipo. Por tanto, la resolución de conflictos, el diálogo y el tipo de líder, implican los principales procesos sociales que forman parte de las relaciones interpersonales.

En cuanto a la evaluación de la variable relaciones interpersonales, se tomó en cuenta lo señalado por Gordon (2010), quien señala que las relaciones interpersonales, son el resultado de implicar el trato recíproco entre dos o más sujetos, en tanto a la comunicación e interacción que tengan con el personal administrativo y con sus jefes, es decir, con los demás trabajadores del medio laboral en el cual se desenvuelve. (p. 9)

Por consiguiente, se menciona las siguientes dimensiones: **benevolencia**, comprende una cualidad de la naturaleza humana, donde implica que la persona presente intenciones de hacer cosas para los demás, con el fin de apoyarlos o brindar ayuda a los más necesitados, es decir querer el bien para sí y para los demás. En su indicador altruismo, comprende aquel comportamiento de las personas que dedican sus esfuerzos para el bien de otra persona, es decir, se refiere a la tendencia a procurar el bien de manera desinteresada, incluso a costa

del interés propio. La segunda dimensión **conformidad**, se refiere al comportamiento de una persona basada en la aprobación de una situación o decisión, por lo que implica que el individuo ejecuta solamente lo que será aceptado y calificado como correcto, guiándose por las normas de convivencia establecidas. En su indicador normas, se refiere a todas aquellas reglas que el individuo se impone o adopta para dirigir un comportamiento adecuado o la correcta realización de una acción, en tanto al desarrollo de una actividad específica. En cuanto a la tercera dimensión **independencia**, es la capacidad del sujeto por actuar de forma libre y poder tomar sus propias decisiones, es decir, tenga el derecho de hacer todo lo que desee, valerse por sí mismo y actuar a favor del propio criterio, teniendo firmeza de carácter. En sus indicadores: tomar decisiones, que se refiere al proceso que permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona en distintos contextos de la vida diaria, en tanto a lo personal, laboral y social; criterio propio, que se refiere al juicio o discernimiento que tiene una persona y que la provee de la actitud personal para tomar decisiones sobre sí mismo o sobre cualquier otra persona, cosa o situación en un momento dado. Mientras que la cuarta dimensión **liderazgo**, se refiere a las habilidades directivas que presenta un individuo, el cual es capaz de influir en la forma de actuar y ser de los demás integrantes de un grupo, implicando tener autoridad sobre los demás integrantes del grupo, asimismo, poder para tomar decisiones a beneficio común. En sus indicadores: autoridad, que se refiere al derecho de mandar o influenciar a las personas que se encuentran subordinadas, distinguiéndose un nivel jerárquico mayor sobre los demás integrantes de un grupo, que le permite ordenar sobre las actividades a realizar; poder, que se refiere a la capacidad o facultad de las personas para hacer una determinada acción, en donde la persona con poder será la responsable de los resultados sea el caso que sea. Para la quinta dimensión **reconocimiento**, implica que la persona se sienta respetado y admirado, al ser reconocido por sus capacidades y acciones, teniendo un efecto distintivo entre sujetos, también entendida como una felicitación o un agradecimiento. En sus indicadores: respeto, se refiere a la consideración del individuo como ser digno y que debe ser tolerado, también implica de cómo es tratado acorde a sus conocimientos y los valores que tiene, asimismo, se expresa hacia la autoridad que este maneja dentro de la empresa; admiración, que se refiere a la valoración muy positiva de una persona o una cosa por sus extraordinarias cualidades, también se refiere a la valoración que una persona tiene de la otra, ya sea por sus conocimientos o su capacidad de solucionar un determinado caso. Finalmente, la sexta dimensión **soporte**, refiere que la persona es tratada de forma

comprensiva, amable y con consideración, recibiendo el apoyo o aliento de los demás integrantes de un grupo, estas personas que brindan apoyo son valoradas a través de sus habilidades para guiar un grupo. En sus indicadores: comprensión, se refiere a la facultad del ser humano o facilidad para percibir las cosas y tener una idea clara de ellas, asimismo es la capacidad de tener paciencia y tolerancia frente a determinadas situaciones, como las acciones naturales o las emociones de otros; amabilidad, se refiere al acto o el comportamiento en el cual nos mostramos corteses, complacientes y afectuosos hacia los demás, siendo esta una acción caritativa o solidaria, la cual permite a la persona crecer de una forma más afectuosa.

Para la variable dependiente Clima laboral, se tomó en consideración lo mencionado por Brunet (2011), citado por Ramos (2012), refiere que el clima organizacional comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos trabajadores de la empresa, constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. Por tanto, el clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño, lo que debilita a dichas organizaciones.

Edel García y Casiano (2007), citado por Ramos (2012), señalan que el interés del clima laboral se basa en la importancia del papel, que parece estar jugando todo el sistema de los individuos que integran una organización sobre su modo de hacer, pensar y sentir, además, del modo en que su organización vive y se desarrolla. Por lo cual, el clima laboral se ve influido por una multitud de variables y como estas interaccionan entre sí de diversas maneras, según las circunstancias de los individuos.

Según Delgado y Jaik (2017), el clima organizacional, resulta del estudio de las organizaciones en el ámbito laboral, del cual se hace énfasis al definir el clima, como una estructura y de carácter objetivo. Asimismo, Gonçalves (1997), define que el clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.

Asimismo, Delgado y Jaik (2017), señalan diversas teorías sobre el clima laboral, entre ellas se mencionan: la teoría de las relaciones humanas, la teoría X y Y de McGregor, la teoría de Litwin y Stringer y la teoría de sistemas de Likert; descritas a continuación, la teoría de **Elton Mayo Teorías de las relaciones humanas (1935 – 1950)**. Esta teoría presenta la preocupación de los integrantes de una organización por la satisfacción de sus

necesidades dentro de la misma, por lo que además sitúa los efectos de los factores humanos (motivación, condiciones laborales, comunicación con el jefe, etc.), sobre los resultados de la producción, cambiando la percepción del colaborador en importancia de su labor. De modo que, la empresa al informar acerca de las características del trabajo, el colaborador tendrá más alcance sobre que trabajar y para qué sirve, a fin de poder participar en la toma de decisiones de la organización.

Esta teoría hace hincapié en la importancia de dar valor a los trabajadores de una organización, brindando mayor información sobre los deberes y responsabilidades de su puesto, permitiendo que se perciba un trabajo integrado, donde cada opinión importa y es valorada en la empresa. Con esto se lograría que las personas busquen unanimidad y puedan obtener resultados en conjunto.

La segunda, es la de **McGregor la teoría X y la teoría Y (1960)**. Ella propone un estilo de administración bastante democrático y participativo, basado en los valores humanos, el personal se esfuerza por lograr las metas de la organización. En la actualidad, entre la teoría “X” (autocrática, impositiva y autoritaria), colaboradores donde la motivación principal es su salario, por lo que trabaja y es controlado de la misma forma; la teoría “Y” (democrática, consultiva y participativa), colaboradores capaces de asumir responsabilidades, potencializar su desarrollo y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización.

Sobre esta teoría, se puede decir que en la gestión del talento humano, se encontrara con distintos tipos de colaboradores, los cuales tendrán la motivación sobre diferentes posturas; de acuerdo con esta teoría, las personas que se encuentren en el “Y” vendrían a ser más idóneas para forjar un clima laboral, por lo que no estará guiada por la ambición de una recompensa individual, sino que buscará lograr las metas en beneficio de todos.

Como tercera teoría, se señala la de **Litwin y Stringer (1968)**. Esta teoría describe aspectos del comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones, considerando la motivación y el clima; asimismo, los aspectos de la conducta de los individuos en la organización, en términos de motivación y clima, ya que lo describen tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización.

Según esta teoría, en los últimos años se han dado avances significativos en el estudio sistemático de la motivación humana, así como en la construcción de instrumentos que

mide esta variable, por lo que actualmente es posible hablar de una ciencia a la motivación, por cuanto se trata de una teoría que se deriva de estudios empíricos, sus puntos son medibles y válidos.

Mientras que la última teoría, es la de **Likert teoría del clima organizacional (1967)**, que establece que el comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente de las condiciones organizacionales y del comportamiento administrativo que los mismos perciben; postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia, eficiencia individual y organizacional.

Según esta teoría se puede percibir que, si los subordinados están desmotivados, no logran ejercer un buen desempeño dentro de la organización, el cual se refleja en el desempeño laboral, y que se debe realizar acciones gerenciales para cubrir esta debilidad.

Para la evaluación del clima laboral, se tomó de referencia a Palma (2004), quien señala que el clima laboral trata de la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, y en función a aspectos vinculados con posibilidad de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes: **realización personal**, se refiere a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca, en el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. En sus indicadores: oportunidades de progreso, que implica las oportunidades que brinda una empresa, para que el colaborador logre crecer profesionalmente; aprendizaje y desarrollo, comprende las actividades que garanticen el aprendizaje y evolución personal del colaborador. El segundo factor **involucramiento laboral**: identificación con los valores organizacionales, compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. En sus indicadores: importancia del colaborador, donde la empresa considera al colaborador como parte fundamental para el éxito de las organizaciones, compromiso, donde el colaborador proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él o ella, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. El tercer factor **supervisión**: apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en cuanto a relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. En sus indicadores:

apoyo del supervisor, donde el supervisor brinda la ayuda necesaria para que los colaboradores puedan afrontar sus retos y alcanzar sus objetivos; evaluaciones, donde la organización emplea evaluaciones para medir el desempeño de los colaboradores. El cuarto factor **comunicación**: percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa, pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. En sus indicadores: acceso a información, donde los colaboradores cuentan con información básica para poder desarrollar o cumplir con sus funciones; comunicación interna, es la comunicación dirigida al trabajador que da respuesta a las nuevas necesidades, a fin de aumentar la eficacia del equipo humano. Finalmente, el factor **condiciones laborales**: reconocimiento por el cual la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales, necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. En sus indicadores: remuneración, que es la recompensa o retribución que está acorde al nivel jerárquico y las funciones realizadas por el director; tecnología, donde la organización cuenta con recursos técnicos empleados en un determinado campo o sector.

Referente a la formulación del problema, se planteó de la siguiente manera: ¿Cuál es el efecto del programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del área administrativa en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019?

Por tanto, el estudio estuvo **justificada teóricamente**, debido a que mediante posturas y fuentes teóricas, se buscó demostrar que las relaciones interpersonales es un determinante para el desarrollo de un correcto clima laboral, asimismo, aportar conocimiento sobre el manejo de las relaciones interpersonales y como este influye para la apertura de un clima laboral adecuado, a fin de lograr el trabajo colectivo para beneficio de la entidad en conjunto. Por otro lado, se incorporó información acerca del comportamiento de las variables, en un primer y segundo momento, en el que se podrá demostrar el efecto del programa de relaciones interpersonales, proponiéndose una metodología activa y productiva para mejorar la problemática evidenciada.

Cabe señalar, que la presente investigación surgió desde la necesidad y preocupación de desarrollar un buen clima laboral en el Hospital II-2 Tarapoto, por lo que se estima que gran porcentaje de colaboradores perciben un clima hostil y de poco compañerismo en los espacios de trabajo, reflejándose individualismo y poca apertura a un trabajo en conjunto,

por ello, al desarrollar o reforzar aspectos de buenas prácticas sociales, es decir, que los colaboradores sean capaces de mantener relaciones interpersonales fructíferas, mayor será el resultado dentro de la organización. El estudio se justificó **socialmente**, puesto que el programa de relaciones interpersonales beneficiará a la población en cuestión, en cuanto al manejo y desarrollo de las buenas prácticas de relacionamiento.

En cuanto a las hipótesis de investigación, se presenta como **hipótesis general**: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019. En tanto las **hipótesis específicas**: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la realización personal del área administrativa del Hospital II-2. Como segunda hipótesis específica: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2. Para la tercera hipótesis específica: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la supervisión del área administrativa del Hospital II-2. En la cuarta hipótesis específica se planteó que: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la comunicación del área administrativa del Hospital II-2. Finalmente, la quinta hipótesis específicas señala que: El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II-2.

Por tanto, la investigación contó con el **objetivo general**: Demostrar el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019. En los **objetivos específicos** se planteó: Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la realización personal del área administrativa del Hospital II-2. Como segundo objetivo específico: Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2. En cuanto al tercer objetivo específico: Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la supervisión del área administrativa del Hospital II-2. Mientras que el cuarto objetivo específico: Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la comunicación del área administrativa del Hospital II-2. Finalmente, como quinto objetivo específico: Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II-2.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación fue de tipo pre experimental, por lo que se aplicó a un grupo en específico, mediante una prueba o evaluación previa al tratamiento experimental, a fin de poder administrar el estímulo, para continuar con la prueba posterior, es decir, se realizó un seguimiento en el efecto o resultado final, pudiéndose notar el efecto del tratamiento. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014)

De esta manera se muestra el siguiente esquema:

$$G \quad O_1 \quad X \quad O_2$$

En dónde:

G = Colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

O₁ = Clima laboral (Pre-test)

X = Programa Relaciones Interpersonales (intervención)

O₂ = Clima laboral (Post-test)

Diseño de investigación

El estudio contó con el diseño experimental, conocido como investigaciones tipo experimento en donde se da una intervención, por lo que el estudio contó con la manipulación del investigador, el cual generó una situación para brindar explicaciones acerca de cómo y quiénes afectan a los participantes en comparación y quiénes no. (Hernández; Fernández & Baptista, 2014)

2.2. Variables, operacionalización

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), los pre-experimentos son los que manipulan las variables mediante un tratamiento o estímulo, entre ello se menciona lo siguiente:

Variable independiente

X: Programa de relaciones interpersonales

Variable dependiente

Y: Clima laboral

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Programa de Relaciones Interpersonales	Gordon (2010), lo define como el trato o interacción que tienen los colaboradores sobre el personal administrativo y los jefes inmediatos gerenciales, es decir, con los demás trabajadores del medio laboral en el cual se desenvuelve. (p. 9)	El programa estuvo basado en la teoría de Gordon (2010), quién hace referencia a las dimensiones e indicadores que fueron utilizados para la elaboración de las sesiones del “Programa relaciones interpersonales”.	Benevolencia	• Altruismo	Ordinal
			Conformidad	• Normas	
			Independencia	• Tomar decisiones • Criterio propio	
			Liderazgo	• Autoridad • Poder	
			Reconocimiento	• Respeto • Admiración	
			Soporte	• Comprensión • Amabilidad	
Clima laboral	Palma (2004), señala que es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a información relacionada con su trabajo, en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 6)	Se evaluó la variable clima laboral mediante las dimensiones e indicadores que señala la autora Palma (2004), quienes a través de su escala de clima laboral CL-SPC, dicho constructo.	Realización personal	• Oportunidades de progreso • Aprendizaje y desarrollo	Ordinal
			Involucramiento laboral	• Importancia del colaborador • Compromiso	
			Supervisión	• Apoyo del supervisor • evaluaciones	
			Comunicación	• Acceso a información • Comunicación interna	
			Condiciones laborales	• Remuneración • Tecnología	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población, muestra, muestreo

Población

Se refiere a la totalidad de un grupo de individuos, que tienen cualidades o características específicas, mismos que son seleccionados para el propósito de la investigación. (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011)

De esta manera, la población estuvo conformada por 48 colaboradores pertenecientes al área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, periodo 2019.

Muestra

Se refiere a una parte del conjunto representativo, denominado población o universo colectivo, siendo obtenida únicamente para la finalidad de la investigación, por lo que cuenta con ciertas cualidades distintivas (Del Cid, Méndez, y Sandoval, 2011). Es así que, la muestra estuvo constituida por 48 colaboradores, pertenecientes al área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, periodo 2019.

Muestreo

Se optó por un muestro no probabilístico, debido a que implica procedimientos en donde no se hizo uso del azar, ni cálculos de probabilidades de modo que se desconoce la selección de los individuos, siendo meramente intencionada en pro de la investigación. (Gallardo, 2017).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores que se encuentren laborando en el área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto.
- Trabajadores que estén bajo la modalidad del contrato CAS y nombrados.
- Trabajadores que oscilen de 25 a 50 años de edad.
- Trabajadores de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que pertenezcan a otra área del Hospital II-2 Tarapoto.
- Trabajadores nuevos o trabajadores que tengan meses laborando en el Hospital II-2 Tarapoto.
- Trabajadores que sean mayores a 50 años de edad.

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

Técnica

Encuesta

Buscó obtener información de una porción de la población de estudio, en donde los datos recabados fueron estructurados usando procedimientos para contar con interrogantes dirigidas hacia el propósito de la investigación. (Gallardo, 2017)

Instrumento

Cuestionario

El estudio contó con el cuestionario elaborado por Palma (2004), empleando la escala de clima laboral CL-SPC, con una escala de medición: Nunca (1), Poco (2), Regular (3), Mucho (4) y Siempre (3), conformada por 50 ítems, durando su aplicación entre 15 a 30 minutos, siendo empleada de forma tanto individual como grupal, la cual se pudo medir en nivel o estado de clima laboral entre los colaboradores de dicha organización pública.

Asimismo, se contó con el programa de relaciones interpersonales, el cual consistió en 16 sesiones, que fueron aplicados según corresponda el cronograma de actividades, teniendo una duración de tres meses.

Validez

El instrumento, fue validado originalmente mediante el método de Varimax, en el que se determinó correlaciones positivas y significativas entre los cinco factores de la escala de clima laboral CL-SPC. Por otro lado, para ser empleado en la investigación, se validó el contenido de las escalas mediante el juicio de expertos, considerando a tres profesionales: MSc. César Daniel Quesquen López, especialista en investigación, especialista en el área de formación general de gestión y docencia universitaria; Mg. Gerson Volney Arévalo Castro, especialista en psicología, con años de experiencia en el área organizacional y Mg. Ángel Alejandro Infantes Cruz, especialista en psicología, con años de experiencia en el área clínica, los cuales fueron los encargados de evaluar, analizar y verificar el contenido (claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia), mediante un formato proporcionado. (Anexo 3)

La sesión del programa estuvo sujeto a la validez de contenido y constructo, mediante el juicio de expertos a fin de establecer que la realización del programa elaborado estuvo regida por parámetros de un programa de intervención y de acuerdo a la necesidad de la población.

Considerando las sugerencias de los expertos, se corrigieron las observaciones y se prosiguió a la aplicación de las escalas en la muestra poblacional.

Confiabilidad

Es la capacidad con la que cuenta el instrumento para repetir o brindar los mismos resultados en su aplicación, a pesar de ser aplicado muchas veces y sobre el mismo conjunto o sujeto de investigación. (Stracuzzi y Pestana, 2012)

La Escala de Clima Laboral CL-SPC, fue el instrumento considerado para la medición de la primera variable, el cual fue analizado mediante el programa SPSS, y sobre el Alfa de Cronbach, donde se observó la confiabilidad, arrojando resultados correlacionales de 0,971, lo que indica una alta consistencia interna en los datos del instrumento, determinándose como confiable.

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento Escala de Clima Laboral CL-PSC

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.835	50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento original Escala de Clima Laboral CL-PSC

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.971	50

Fuente: Manual de la Escala de Clima laboral CL-PSC

2.5. Procedimiento

Referente al procedimiento, se inició con la recopilación de información, empleando el instrumento “Escala de clima laboral CL-SPC”, con el cual se midió el nivel del

clima laboral antes de la intervención, seguidamente se comenzó con el desarrollo del Programa relaciones interpersonales, el cual contó con sesiones con el propósito de manipular la variable dependiente, logrando un efecto significativo, por lo que se consideró evaluar nuevamente a la muestra para demostrar dicho efecto, quedando en evidencia la eficacia del programa.

2.6. Método de análisis de datos

De acuerdo al tipo de diseño y el propósito de estudio, se ha determinado por un proceso lineal, donde el conjunto pre experimental fue medido en dos oportunidades, a fin de establecer la significancia del programa, partiendo del antes y concluyendo en el después de la intervención. Los resultados que fueron obtenidos mediante las evaluaciones del pre y post test, fueron mediante lo indicado por la prueba de t de student para muestras relacionadas, utilizando el programa estadístico SPSS, por el cual se pudo determinar que sí existen diferencias entre ambas medidas.

2.7. Aspectos éticos

Para asegurar el desarrollo de la investigación en el Hospital II-2 de la ciudad de Tarapoto, se tuvo que contar con la autorización correspondiente del director general de dicha institución para adquirir el consentimiento, a fin de trabajar con el área administrativa. De esta manera, se dio a conocer los logros del estudio, evidenciándose el producto final, tanto al director como a los colaboradores administrativos, mismos que brindaron su consentimiento informado y el compromiso de participar en el desarrollo de las actividades como parte de la intervención mediante el Programa relaciones interpersonales.

III. RESULTADOS

Resultados sociodemográficos

En este apartado, se muestra información referente a la población y muestra seleccionada para el propósito de investigación.

Tabla 4

Datos demográficos del área administrativa

		Frecuencia	%
Sexo	Masculino	18	36%
	Femenino	32	64%
	Total	50	100%
Edad	Menos de 20	2	4%
	21 – 30	14	28%
	31 – 40	25	50%
	41- 50	1	2%
	51 a más	8	16%
	Total	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 4, se observa con respecto a la totalidad de la muestra, 50 colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, el 64% pertenece al sexo femenino de la muestra total, entre tanto el 18% corresponde al sexo masculino. Asimismo, se muestra el rango de edades, los cuales oscilan entre los 21 años a 51 años a más, siendo el 50% de la población ubicada entre los 31 a 40 años, el 28% entre los 21 y 30 años, 16% mayores de 51 años y por último el 2% entre 41 a 50 años.

Resultados descriptivos

Análisis descriptivos del clima laboral

En cuanto al análisis descriptivo, se pretende describir la información existente mediante datos, los cuales son presentados según las características de la variable clima laboral y sus dimensiones respecto al pre y post test aplicado.

Tabla 5

Niveles de clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto

		Niveles de clima laboral			
		Pre test		Post test	
		n	%	N	%
Clima laboral	Bajo	16	32%	0	0%
	Medio	17	34%	16	32%
	Alto	17	34%	34	68%
	Total	50	100%	50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 5, se muestra los datos descriptivos de los niveles de Clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital II – 2 Tarapoto, obteniéndose un nivel alto (34%), medio (34%) y bajo (32%) en el pre test; mientras que en el post test varían los niveles, observándose un nivel alto (68%), medio (32%), y bajo (0%). De esta manera en la variable Clima laboral se evidencia un incremento del porcentaje en el nivel alto y una disminución total del nivel bajo.

Análisis descriptivo por dimensiones

Tabla 6

Distribución de los niveles del clima laboral según dimensiones (pre-post test)

Dimensiones	Pre test		Post test	
	n	%	N	%
Realización personal				
Bajo	16	32%	0	0%
Medio	15	30%	18	36%
Alto	19	38%	32	64%
Involucramiento laboral				
Bajo	16	32%	0	0%
Medio	17	34%	13	26%

Alto	17	34%	37	74%
Supervisión				
Bajo	16	32%	0	0%
Medio	13	26%	14	28%
Alto	21	42%	36	72%
Comunicación				
Bajo	16	32%	0	0%
Medio	14	28%	18	36%
Alto	20	40%	32	64%
Condiciones laborales				
Bajo	16	32%	0	0%
Medio	13	26%	22	44%
Alto	21	42%	28	56%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 6, se muestra los datos descriptivos de las dimensiones del Clima laboral, con respecto a la dimensión realización personal (38%), supervisión (42%), comunicación (40%) y condiciones laborales (42%) en un nivel alto; involucramiento laboral (34%) en un nivel medio. Mientras que en post-test varían los niveles, observándose que en las dimensiones: realización personal (64%), supervisión (72%), comunicación (64%) y condiciones laborales (56%), los trabajadores incrementaron el porcentaje de un nivel alto en relación al post-test. De esta manera en la dimensión: involucramiento laboral (74%), los trabajadores incrementaron de un nivel medio a un nivel alto en relación al post-test.

Prueba de normalidad

Para el análisis inferencial, se pretendió dar respuesta a los objetivos de la investigación, asimismo, comprobar las hipótesis planteadas en el desarrollo del estudio.

Tabla 7
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,152	50	,005	,952	50	,039

Realización personal	,140	50	,016	,939	50	,012
Involucramiento laboral	,159	50	,003	,943	50	,018
Supervisión	,115	50	,095	,962	50	,105
Comunicación	,128	50	,039	,955	50	,057
Condiciones laborales	,148	50	,008	,963	50	,119
Clima laboral_post	,296	50	,000	,824	50	,000
Realización personal_post	,224	50	,000	,849	50	,000
Involucramiento laboral_post	,193	50	,000	,883	50	,000
Supervisión_post	,120	50	,071	,949	50	,030
Comunicación_post	,260	50	,000	,858	50	,000
Condiciones laborales_post	,249	50	,000	,861	50	,000

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 7, se muestra la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (debido que la muestra es igual a 50 colaboradores), solamente la variable clima laboral y las dimensiones realización personal, involucramiento, comunicación y condiciones laborales, se encuentran normalmente distribuidos, por lo que el valor de significancia es menor a 0.05, únicamente la dimensión supervisión, no se encuentra en normalidad tanto en el pre y post test, mostrando un valor de significancia mayor a 0.05, por ende, solo para la dimensión supervisión se emplearía una prueba no paramétrica y en las demás la prueba paramétrica. Sin embargo, para el desarrollo del estudio se tomó en cuenta la prueba paramétrica t de student para muestras relacionadas, según la conveniencia y propósito de la investigación.

Resultados de la comparación de medias

Comparación de medias de la variable clima laboral

H₁ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

H₀ El programa de relaciones interpersonales no tiene un efecto significativo en el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

Sig<0.05 → H₁ → Aceptamos H₁

Tabla 8

Resultados de la comparación de medias pre y post de la variable clima laboral

		N	Media	DS	T	gl	p
Clima laboral	Pre-test	50	169.78	32.343	6.377	49	.000
	Post-test	50	201.52	23.538			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 8, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas ($t=6.377$), $gl=49$, $p=0.00$), entre los promedios del pre y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (169.78), fue menor que la del pos test (201.52), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa “Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en el clima laboral.

Comparación de medias de la dimensión realización personal

H_1 El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la realización personal del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

H_0 El programa de relaciones interpersonales no tiene un efecto significativo en la realización personal del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

$Sig < 0.05 \rightarrow H_1 \rightarrow$ Aceptamos H_1

Tabla 9

Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión realización personal

		N	Media	DS	T	gl	p
Realización personal	Pre-test	50	32.52	6.929	6.926	49	.000
	Post-test	50	40.48	4.904			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 9, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, referente a la

dimensión realización personal en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas ($t= 6.926$), $gl=49$, $p=0.00$), entre los promedios del pre y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (32.52), fue menor que la del pos test (40.48), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa “Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en la realización personal de los trabajadores.

Comparación de medias de la dimensión involucramiento

H_1 El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

H_0 El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

Sig<0.05 → H_1 → Aceptamos H_1

Tabla 10

Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión involucramiento laboral

		N	Media	DS	T	gl	p
Involucramiento	Pre-test	50	36.34	6.467	4.368	49	.000
laboral	Post-test	50	40.70	4.555			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 10, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, referente a la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas ($t= 4.368$), $gl=49$, $p=0.00$), entre los promedios del pre y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (36.34), fue menor que la del pos test (40.70), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa

“Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en el involucramiento laboral de los trabajadores.

Comparación de medias de la dimensión supervisión

H₁ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la supervisión del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

H₀ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la supervisión del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

Sig<0.05 → H₁ → Aceptamos H₁

Tabla 11

Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión supervisión

		N	Media	DS	T	Gl	p
Supervisión	Pre-test	50	33.62	7.276	6.180	49	.000
	Post-test	50	40.70	4.678			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 11, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, referente a la dimensión supervisión en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas (t= 6.180), gl=49, p=0.00), entre los promedios del pre y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (33.62), fue menor que la del pos test (40.70), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa “Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en la supervisión de los trabajadores.

Comparación de medias de la dimensión comunicación

H₁ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la comunicación del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

H₀ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la comunicación del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.

Sig<0.05 → H₁ → Aceptamos H₁

Tabla 12

Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión comunicación

		N	Media	DS	T	Gl	p
Comunicación	Pre-test	50	33.70	7.031	5.708	49	.000
	Post-test	50	39.78	5.015			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 12, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, referente a la dimensión comunicación en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas ($t= 5.708$), $gl=49$, $p=0.00$), entre los promedios del pre y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (33.70), fue menor que la del pos test (39.78), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa “Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en la comunicación de los trabajadores.

Comparación de medias de la dimensión condiciones laborales

H₁ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II–2 Tarapoto 2019.

H₀ El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II–2 Tarapoto 2019.

$$\text{Sig}<0.05 \rightarrow H_1 \rightarrow \text{Aceptamos } H_1$$

Tabla 13

Resultados de la comparación de medias pre y post de la dimensión condiciones laborales

		N	Media	DS	T	Gl	p
Condiciones laborales	Pre-test	50	33.60	6.282	6.570	49	.000
	Post-test	50	39.92	5.624			

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa

En la tabla 11, se muestra los resultados de las comparaciones de los promedios obtenidos del antes y después de la aplicación del programa “Relaciones interpersonales”, referente a la dimensión condiciones laborales en los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto. En este sentido, la prueba t de student para muestras relacionadas, evidencia que existen diferencias significativas ($t= 6.570$), $gl=49$, $p=0.00$), entre los promedios del pre

y pos test del cuestionario aplicado. Asimismo, el valor de la media del pre test (33.60), fue menor que la del pos test (39.92), lo que demuestra que los resultados del pos test fueron superiores a los del pre test. Por tanto, se puede afirmar que el programa “Relaciones interpersonales” fue efectivo significativamente en las condiciones laborales de los trabajadores.

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, el ambiente laboral en las organizaciones viene tomando mayor relevancia a medida que pasa el tiempo, por lo que implica un aspecto importante para el logro de objetivos y metas organizacionales. El clima laboral según Palma (2004), se refiere a las interacciones entre dos o más trabajadores, además, de la percepción que tiene el colaborador sobre la realización personal, compromiso con las funciones asignadas, las supervisiones a las que se encuentra sujeto, acceso a la información referente al trabajo y las condiciones laborales que facilitan su tarea. Ante lo mencionado, se puede decir que el clima laboral se enfoca en las relaciones que pueda presentarse en un ambiente de trabajo. Asimismo, López (2014), menciona que las relaciones interpersonales, son aquellas que existen entre dos o más individuos, las cuales son establecidas mediante emociones, sentimientos y por actividades de tipo social, apreciándose la interacción y actitudes colaborativas (p. 214), por lo que, se podría considerar relevante en la presencia de un adecuado clima laboral.

En este sentido, el objetivo principal de la presente investigación, fue demostrar el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019, donde se evidenció un efecto positivo en la aplicación del programa sobre el clima laboral de los trabajadores, presentando niveles altos de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, los mismos que se verán reflejados en sus relaciones laborales. Estos resultados son similares a lo encontrado por Moreno y Pérez (2018), en su estudio denominado “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”, donde concluyen que las relaciones interpersonales, que se manifiestan por buenos lazos de amistad, ayuda mutua y un buen trabajo en equipo, permite favorecer adecuados canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que logra mejorar las condiciones ambientales en cuanto a las actividades laborales para un adecuado clima laboral. Asimismo, se relaciona con lo encontrado por Falcón y Vergaray (2015), quienes mencionan que el clima organizacional está sujeto a factores como la comunicación, motivación, satisfacción laboral y liderazgo, siendo importante para mantener una comunicación adecuada, además, de que el líder sea capaz de dirigir a su personal, gestionar y recompensar comportamientos idóneos para asegurar que el ambiente de trabajo no sea hostil, por lo contrario, se forjen buenas relaciones entre ellos.

Respecto al primer objetivo específico, que fue conocer el efecto del programa relaciones interpersonales en la mejora de la realización personal, se encontró que al finalizar la aplicación del programa y con base en los resultados de la prueba estadística t de student para muestras relacionadas, se evidenció que los colaboradores que se sienten capaces de tomar una buena decisión, autonomía en sus funciones y/o actividades diarias, y mantengan una postura adecuada hacia sus propias opiniones; mayor será el sentimiento de la realización personal como parte de su contexto laboral. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Sierra (2015), en su estudio denominado “El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa Hospital Regional de Cobán”, donde concluyó que los factores positivos en la teoría de relaciones interpersonales, tales como la libertad para la comunicación con el jefe y funciones, apoyo constante, oportunidades de desarrollo personal y profesional, son componentes que forjan y van potenciando un clima laboral saludable entre todos los trabajadores. Asimismo, se encuentra similitud a lo señalado por Cortegana (2017), quien expone que mientras que el clima laboral se encuentre en un nivel apto, mayor será el nivel de las relaciones interpersonales, por lo que se podrá lograr la satisfacción en el lugar de trabajo, en tanto a sus funciones y el trato de sus superiores, notándose un ambiente de compañerismo y apertura al trabajo para beneficio de todos.

En cuanto al segundo objetivo específico, fue establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del involucramiento laboral, se encontró que al finalizar el programa y de acuerdo a los resultados de la prueba estadística t de student para muestras relacionadas, se observó que los colaboradores que mayor nivel de conocimiento y respeto tiene de las normas de convivencia, presentan una adecuada conducta laboral, mostrándose preocupados por el logro de objetivos y la búsqueda constante de apoyo mutuo para alcanzar el éxito organizacional. Estos resultados son similares a lo encontrado por Abanto (2015), en su trabajo de investigación titulado: “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida”, concluyó que las relaciones interpersonales influyen sobre un mejor clima laboral, por lo que mientras perciban que sus compañeros los acepten, logren mantener una comunicación eficaz y manifiesten actitudes no autoritarias, por lo contrario muestren una actitud asertiva, ello conllevará un mejor clima laboral. Por consiguiente, se encuentra una semejanza a lo expuesto por Espinoza (2017), quien hace mención que las relaciones interpersonales se encuentran sujetas a factores como la identificación, aprovechamiento y resolución de

conflictos, por lo que al presentarse como inadecuadas, pueden afectar la interacción de los trabajadores sobre los demás, denotándose mayor individualismo, aislamiento personal por no tener contacto, viéndose perjudicada el logro de objetivos en dicha población.

Con respecto al tercer objetivo específico, fue establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la supervisión, se encontró que al finalizar la aplicación del mencionado programa y de acuerdo a los resultados de la prueba estadística t de student para muestras relacionadas, se observó que los trabajadores que son tolerantes a la figura de autoridad, siendo respetuosos en las diferentes opiniones y temperamento de sus compañeros, logran obtener mayor valoración por su desempeño, por lo que mejora el clima laboral dentro de la organización. Estos resultados se relacionan a lo encontrado por Espinosa (2014), en su estudio “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón”, en la cual se arribó que las deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, es la misma que aumenta el deterioro de las relaciones humanas, además de la poca motivación al personal, lo que repercute en su autoestima. Los resultados descritos, señalan que en la institución carece de líderes eficientes, y con relación al reconocimiento, resalta que el desempeño del personal no sobresale, ya que los premios y reconocimientos son para el entorno más cercano a la dirección.

Asimismo, referente al cuarto objetivo específico, fue conocer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la comunicación, se encontró que al finalizar la aplicación del programa y según los resultados obtenidos de la prueba estadística t de student para muestras relacionadas, se evidenció que los trabajadores que practican la asertividad en la comunicación diaria, mantienen una postura amable en su trato con los demás, igualmente el de la comprensión en las diversas situaciones de tensión, estos podrán mantener un clima laboral satisfactorio. Estos resultados son relacionados a lo encontrado por Solís (2017), en su investigación “Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte”, donde se denota apertura a la identidad en sus funciones, además, de ser constantemente motivados por sus superiores y pares, señalando un clima de cooperación ante los objetivos y metas alcanzadas, reflejando el compromiso sobre sus actividades diarias y metas organizacionales.

Finalmente, con respecto al quinto objetivo específico, fue el establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de las condiciones laborales, se encontró que al finalizar el programa y de acuerdo a los resultados de la prueba estadística t de student para muestras relacionadas, se logró evidenciar que mientras los trabajadores mantengan una apertura a las interacciones adecuadas, el trabajo en equipo y automotivación constante, permitirá la obtención de efectivas condiciones laborales. Estos resultados son similares a lo encontrado por Pallare, Puerto y Ceballos (2005), quienes en su estudio “Intervención psicológica para mejorar el clima organizacional en el personal asistencial de una empresa social”, llegaron a concluir que para mantener el interés de los empleados con el mejoramiento del ambiente laboral, se debe comenzar por lograr mayor aceptación y eficacia de las mismas, garantizando así la colaboración, diseñando estrategias para una mayor motivación y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

V. CONCLUSIONES

Referente al objetivo general, se encontró que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto sobre el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=-6.377$, $p=0.00$), indica que en los trabajadores se logró obtener mayor sentimiento de realización personal, involucramiento con sus funciones, tolerancia a la supervisión y autoridad, comunicación eficaz con jefes y compañeros, además de mantener las condiciones laborales adecuadas en el desarrollo del programa, se vio un mejoramiento en sus relaciones laborales, y por ende al clima laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, se evidenció que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto significativo sobre la realización personal del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=6.926$, $p=0.00$), lo que señala que los colaboradores que se sienten capaces de tomar una buena decisión, tienen autonomía en sus funciones y/o actividades diarias, y mantienen una postura adecuada hacia sus propias opiniones, logran obtener mayor sentimiento de realización personal como parte de su contexto laboral.

Con relación al segundo objetivo específico, se observó que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto significativo sobre el involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=4.368$, $p=0.00$), lo que indica que los colaboradores que mayor nivel de conocimiento y respeto tiene hacia las normas de convivencia, presentan una adecuada conducta laboral, mostrándose preocupados por el logro de los objetivos y la búsqueda constante de apoyo mutuo para alcanzar el éxito organizacional.

En cuanto al tercer objetivo específico, se evidenció que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto significativo sobre la supervisión del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=6.180$, $p=0.00$), lo que indica que los trabajadores que son tolerantes a la figura de autoridad, siendo respetuosos en las diferentes opiniones y temperamento de sus compañeros, logran obtener mayor valoración por su desempeño, por lo que mejora el clima laboral dentro de la organización.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, se encontró que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto sobre la comunicación del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=5.708$, $p=0.00$), indicando que los trabajadores que practican la asertividad en la comunicación diaria, mantienen una postura amable en su trato a los demás, asimismo, en la comprensión de las diversas situaciones de tensión, logran mantener un clima laboral satisfactorio.

En cuanto al quinto objetivo específico, se encontró que el Programa Relaciones Interpersonales tuvo efecto significativo sobre las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, ($t=6.570$, $p=0.00$), lo que indica que mientras los trabajadores mantengan una apertura a las interacciones adecuadas, el trabajo en equipo y constante automotivación, obtienen efectivas condiciones laborales.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos, se le sugiere implementar programas de intervención enfocadas a un mejor conocimiento de las áreas dentro del Hospital, a fin de fortalecer el compromiso e identificación hacia la organización, con la visión de lograr un mayor desempeño por parte de los colaboradores en sus puestos de trabajo.

A los jefes de las diferentes áreas, se recomienda la ejecución de talleres y charlas referente a la sensibilización de la imagen a la autoridad, desarrollando temas como el liderazgo y la práctica de tolerancia hacia las normas de convivencia, asimismo continuar con un plan de seguimiento.

A los supervisores, diseñar e implementar una guía de mayor flexibilidad hacia la evaluación de objetivos alcanzados, a fin de que los trabajadores no se sientan presionados inadecuadamente, generando mayor irritabilidad hacia el trato diario con los demás.

A los investigadores, extender el desarrollo de sesiones del programa, con talleres vivenciales en los cuales los trabajadores sean capaces de compartir con libertad de expresión, buscando su autonomía y mayor relacionamiento con los demás.

A la comunidad científica, continuar con los estudios relacionados al clima laboral, integrando teorías de relacionamiento interpersonal, para obtener diversos puntos de vista sobre el comportamiento laboral en la interacción subordinados y jefes.

REFERENCIAS

- Abanto, K. (2015). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los integrantes del programa con VIH sida en el Hospital Regional docente las Mercedes - Chiclayo: 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2630/ABANTO%20VASQUEZ%20KAREN%20JADIRA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arce, G., & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en el I.E. Manuel Gonzáles Prada Huari - 2013*. Tesis Maestría, Huari, Perú.
- Bettoni, R. (2016). *Los laberintos del amor*. Montevideo: Planeta S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=roduDQAAQBAJ&pg=PT12&dq=relaciones+interpersonales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU7pjjzNziAhWoxVkkHRDNB1YQ6AEIRzAF#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales&f=false>
- Castellanos, O., & Ushiñahua, Y. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio world light - Chiclayo*. Tesis Pregrado, Pimentel, Perú.
- Choquehuanca, B. (2016). *Las relaciones interpersonales y el clima laboral en docentes de la Institución Educativa Secundaria "José Carlos Mariátegui" de San Juan de Salinas en el año 2016*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29711/choquehuanca_jb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, C., Diaz, B., & Hernández, E. (2012). Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. (B. -C. Armenta, Ed.) 99. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, P. 1. Obtenido de http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116?fbclid=IwAR34ptg94HfGtiMeIcJVxdgwFvYrco4tr_8bn8JvJX8QhU3p_H4XUaa_aDg

- Cortegana, L. (2017). *El clima institucional coherente a la mejora de las relaciones interpersonales en la institución educativa N° 0773 del nivel secundaria - distrito de Barranquita, Provincia de Lamas 2016*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2694/MAESTRIA%20EDUC.%20PSICOP.%20-%20Luis%20Enrique%20Cortegana%20Clausner.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cotrina, S. (2015). *Clima laboral y relaciones interpersonales de los docentes del nivel primario en las instituciones educativas de Chanay - Huaral, 2014*. Tesis de pregrado, Huaral, Perú.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación fundamentos y metodología*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Delgado, Y., & Jaik, A. (2017). *Clima y compromiso organizacional*. Durango, México: Instituto Universitario Anglo Español. Obtenido de <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>
- Diario El Comercio. (20 de agosto de 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Obtenido de Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Díaz, M., Romero, A., & Villegas, V. (2015). *Ausentismo y su influencia en dinámica laboral y relaciones interpersonal de enfermería*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Comportamiento Organizacional*. Veracruz, México: Calameo. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
- Elgegren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimiento de Salud. *Comité Técnico Nacional de Clima Organizacional del Ministerio de Salud*, 87-102. Obtenido de <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/174/165>
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de*

- la institución educativa Omaira Sánchez Garzón*. Tesis de Postgrado, Cartagena, Colombia. Obtenido de <file:///F:/ciclo%20X/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/antecedentes/EspinosaMoraima2016.pdf>
- Espinoza, S. (2017). *Relaciones Interpersonales del profesional de enfermería del Hospital Arzobispo Loayza servicio de cirugía según la teoría de PEPLAU*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1363/T-TPLE-Sabina%20Libia%20Espinoza%20Hidalgo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Falcon, F., & Vergaray, E. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/154/FALC%20N-VERGARAY.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gordon, L. (2010). *Test SIV*. Chicago: Universidad San Pedro.
- Guerrero, C. (2018). *Competencias laborales y su relación con el clima organizacional de los colaboradores de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017*. Tesis de pregrado, Tarapoto, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Investigation methodology* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, P. 1. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336?fbclid=IwAR2EI5snMWMramNioYvFxTGfynK4hJd7OLDAnE7gt2OU0L34Qs8epsHmM8g>
- López, B. (2014). *El proceso dos décadas de mi existencia*. Estados Unidos de América: Palibrio LLC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qFx8AAQBAJ&pg=PA214&dq=relacio>

nes+interpersonales&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwiU7pjzNziAhWoxVkKHRDNB1YQ6AEILTAB#v=onepage&q&f=false

- Martínez, R. (2013). Las relaciones interpersonales en la Empresa. *Universidad Centroamericana José Simeón Cañas*, 36-38. Obtenido de <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/download/5999/5698>
- Mayo, P., & Pastora, V. (22 de 09 de 2017). La incidencia del clima organizacional en el desarrollo de las organizaciones posmodernas. P. 173-188. Obtenido de <file:///F:/ciclo%20X/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/formulacion/9979-29938-1-SM.pdf>
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, Quibdó, Colombia. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Ordóñez, P., & Gómez, W. (2016). Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima-Perú. *Ágora*, 307-314. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Walter_Gomez3/publication/304573998_Determinacion_del_Clima_Organizacional_en_una_Universidad_Privada_de_Lima-Peru/links/57bebade08aed246b0f75b74/Determinacion-del-Clima-Organizacional-en-una-Universidad-Privada-de-Lim
- Pallare, A., Puerto, S., & Ceballos, G. (2005). Intervención psicológica para mejorar el clima organizacional en el personal asistencial de una empresa social del estado de la ciudad Santa Marta (Colombia). Obtenido de <file:///G:/ciclo%20X/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION/out.pdf>
- Palma, S. (2004). *Clima laboral CL-SPL*. Perú.
- Paredes, I. (2014). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. *Universidad Mariana*, 18-23. Obtenido de <http://www.ojseditorialumariana.com/index.php/BoletinInformativoCEI/article/download/1364/1328/>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia, Cundinamarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

- Rios, K. (2017). *Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTES S.A. Asesores y Corredores de Seguros, 2016*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Nobert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/504/T061_72698549_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, J., Bonilla, N., & Rozo, A. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Tesis de pregrado, Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5995/Solis_chz.pdf;jsessionid=A835580014D9ABECA0495A209FE9D7E?sequence=1
- Sotelo, E. (2015). *Programa de estrategias de manejo de relaciones interpersonales para mejorar el desempeño laboral y habilidades gerenciales en el personal docente de la institución educativa inicial N° 76 "mi amigo Jesús" - Callao - Lima*. Tesis de postgrado, Lambayeque, Perú.
- Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2012). *Investigación cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL. Obtenido de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Torres, M. (2015). *Persona, personalidad y relaciones interpersonales*. México: Parmenia. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=NsbDdwAAQBAJ&pg=PT178&dq=relaciones+interpersonales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU7pjjzNziAhWoxVkKHRDNB1YQ6AEIKDAA#v=snipet&q=relaciones%20interpersonales&f=false>

Vidangos, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de BEGSA empresa individual de responsabilidad limitada - Puno 2016*. Tesis de pregrado, Puno, Perú. Obtenido de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=801fef9d-8da1-4bbd-b373-7f78f06b54d9%40sessionmgr4007&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.75E866E9&db=edsbas>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Formulación del problema general	Hipótesis	Objetivos	Teorías relacionadas al tema
<p>Problema general: ¿Cuál es el efecto del Programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del área administrativa en el Hospital II-2 Tarapoto, 2019?</p>	<p>Hipótesis general El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>Hipótesis específicos El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la realización personal del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en el involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la supervisión del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en la comunicación del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p>	<p>Objetivo general Demostrar el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>Objetivos específicos Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la realización personal del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora del involucramiento laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la supervisión del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p> <p>Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de la comunicación del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.</p>	<p>Relaciones interpersonales: Gordon (2010), lo define como el trato o interacción que tienen los colaboradores sobre el personal administrativo y los jefes inmediatos gerenciales, es decir, con los demás trabajadores del medio laboral en el cual se desenvuelve. (p. 9)</p> <p>Clima laboral: Palma (2004), señala que es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 6)</p>

	El programa de relaciones interpersonales tiene un efecto significativo en las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.	Establecer el efecto del programa de relaciones interpersonales en la mejora de las condiciones laborales del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto 2019.																	
Diseño de la Investigación	Población y muestra	VARIABLES DE ESTUDIO	Instrumentos de recolección de datos																
<p>Diseño de investigación El estudio contó con el diseño experimental.</p> <p>Tipo de investigación La investigación se encontró en el tipo pre experimental.</p>	<p>La población, estuvo conformada por 48 colaboradores pertenecientes al área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, periodo 2019.</p> <p>La muestra, estuvo constituida por 48 colaboradores pertenecientes al área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, periodo 2019.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">Relaciones interpersonales</td> <td>Benevolencia</td> </tr> <tr> <td>Conformidad</td> </tr> <tr> <td>Independencia</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Clima Laboral</td> <td>Soporte</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> </tr> <tr> <td>Involucramiento laboral</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Condiciones laborales</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensión	Relaciones interpersonales	Benevolencia	Conformidad	Independencia	Liderazgo	Reconocimiento	Clima Laboral	Soporte	Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación		Condiciones laborales	<p>Se empleó como técnica la encuesta.</p> <p>Se empleó como instrumentos el cuestionario.</p> <p>Se contó con el Programa de relaciones interpersonales, de 15 sesiones, teniendo una duración de 3 meses.</p>
Variables	Dimensión																		
Relaciones interpersonales	Benevolencia																		
	Conformidad																		
	Independencia																		
	Liderazgo																		
	Reconocimiento																		
Clima Laboral	Soporte																		
	Realización personal																		
	Involucramiento laboral																		
	Supervisión																		
	Comunicación																		
	Condiciones laborales																		

Anexo N° 02: Instrumento de la variable clima laboral

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Datos personales:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____

Cargo: _____ Sexo: _____ Fecha: ____/____/____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x), sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

N ^a	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

- 32 Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.
- 33 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.
- 34 La institución, fomenta y promueve la comunicación interna.
- 35 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.
- 36 La empresa promueve el desarrollo del personal.
- 37 Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.
- 38 Los objetivos del trabajo están claramente definidos.
- 39 El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.
- 40 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.
- 41 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
- 42 Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución
- 43 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.
- 44 Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.
- 45 Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.
- 46 Se reconocen los logros en el trabajo.
- 47 La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.
- 48 Existe un trato justo en la institución.
- 49 Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.
- 50 La remuneración, está de acuerdo al desempeño y los logros.

TEST DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA

CARACTERÍSTICAS

- Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: Clima Laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

Anexo N° 03: Validación de los instrumentos

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Quisquen Lopez Cesar Daniel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Especialista en Investigación
 Instrumento de evaluación : Escala Clima laboral CL-SPC
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palom

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todos sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variables:					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovador					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

es Apto para ser Aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Taratoto, 14 de Octubre del 2019

Sello personal y firma



Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Abisegon Lopez, Cesar David
INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Nacional de San Agustín
ESPECIALIDAD : Especialidad en Inicial y Primaria
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN : Escala Clima laboral C.C.-SPE
AUTORES DEL INSTRUMENTO : Sonia Palma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)
Experto					
Presenta un tema específico en forma completa	5				
El contenido o mensaje es comprensible	5				
Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	5				
El tamaño de la letra, facilita la escritura	5				
Consta de elementos de resumen del mensaje			5		
Existen elementos para resaltar las ideas importantes			5		
No se recarga de información			5		
Usa en lenguaje que la población entiende					5
Promedio					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

es apto para ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

40



Sello personal y firma

Tarapoto, 14 de Octubre del 2019

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Arévalo Castro, Gerson Valney
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Psicólogo
 Instrumento de evaluación : Escala Clima Laboral CL - SPC
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todos sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variables:					✓
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovador					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					✓
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

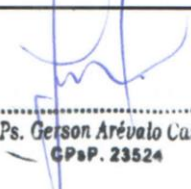
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Sello personal y firma

Tarapoto, 09 de Octubre del 2019



Ps. Gerson Arévalo Castro
GPoP. 23524

Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Arévalo Castro Gerson Volney
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : Universidad Cauca Vallejo
 ESPECIALIDAD : Psicología
 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN : Escala de Opinión Laboral Ce-SPE
 AUTORES DEL INSTRUMENTO : Sonia Palma

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)				
Experto			Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	El tamaño de la letra, facilita la escritura	Consta de elementos de resumen del mensaje	Existen elementos para resaltar las ideas importantes	No se recarga de información	Usa en lenguaje que la población entienda	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	
2									
3									
Promedio									

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

40

Tarapoto, 09 de Octubre del 2019


 P.s. Gerson Arévalo Castro
 CPSP. 23524

Sello personal y firma

INFORME DE OPINION SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : INFANTES CRUZ ANGEL ALEJANDRO
 Institución donde labora : HOSPITAL II-2 TARAPOTO
 Especialidad : PSICOLOGIA
 Instrumento de evaluación : ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC
 Autor (s) del instrumento (s) : SOLJA PALMA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL en todos sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad acorde con las variables, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variables:				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovador					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	
PUNTAJE TOTAL					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

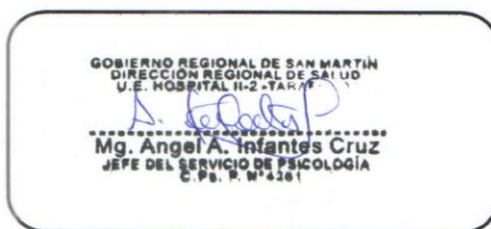
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

42

Tarapoto, 12 de Octubre del 2019

Sello personal y firma



Evaluación por criterios de validación de la herramienta educativa por parte del grupo de sesiones

I. DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : INFANTES CRUZ ANGEL S (SEGUNDO)
 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : HOSPITAL II-2-TARAPOTO
 ESPECIALIDAD : PSICOLOGIA
 INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN : ESCALA CIVIA LABORAL CL-SFC
 AUTORES DEL INSTRUMENTO : SONIA PALMA

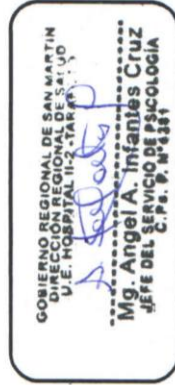
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	MUY DEFICIENTE (1)	DEFICIENTE (2)	ACEPTABLE (3)	BUENA (4)	EXCELENTE (5)				
Experto	Presenta un tema específico en forma completa	El contenido o mensaje es comprensible	Las ilustraciones aclaran o complementan lo escrito	El tamaño de la letra, facilita la escritura	Consta de elementos de resumen del mensaje	Existen elementos para resaltar las ideas importantes	No se recarga de información	Usa en lenguaje que la población entiende	
1	4	5	4	5	4	4	4	4	
2									
3									
Promedio									

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

34

PROMEDIO DE VALORACIÓN:



Sello personal y firma

Tarapoto, 12 de Octubre del 2019

**Anexo N° 04: Programa de relaciones interpersonales en el clima laboral del
Hospital II-2 Tarapoto**

I. DATOS GENERALES

Nombre : Programa de Relaciones Interpersonales en el Clima Laboral del Hospital II-2 Tarapoto
Población beneficiaria : Área Administrativa del Hospital II-2 Tarapoto
Duración : 16 sesiones
Tiempo por sesión : 60 minutos
Lugar : Hospital II-2 Tarapoto
Responsables : María del Pilar Documet Torres
Paola Ximena Quispe Estacio

II. JUSTIFICACIÓN

El programa de “Relaciones interpersonales”, está dirigido a mejorar el clima laboral de los colaboradores. Por ello, Gordon (2010), lo define como el trato o interacción que tienen los colaboradores sobre el personal administrativo y los jefes inmediatos gerenciales, es decir, con los demás trabajadores del medio laboral en el cual se desenvuelve (p. 9). Este programa es conveniente, debido a que, mediante posturas y fuentes teóricas, se buscó demostrar que las relaciones interpersonales es un determinante para el desarrollo de un correcto clima laboral, asimismo, aportar conocimiento sobre el manejo de las relaciones interpersonales y como este influye para la apertura de un clima laboral adecuado, a fin de lograr el trabajo colectivo para beneficios de la entidad en conjunto. Por otro lado, se entiende por clima laboral, las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos trabajadores de la organización, constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.

Según Palma (2004), el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como la realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea (p. 6). Los trabajadores de los establecimientos de salud, consideran que el clima laboral contribuye al trabajo en equipo y demás condiciones sociales para cumplir con las metas de cada institución,

por lo que al tener una apropiada interacción social aseguraría el trabajo en conjunto, así como el compañerismo, empatía y por ende influir en el clima laboral para mejores resultados obtenidos, razón por la que al termino de programa de “Relaciones interpersonales” en los colaboradores se verán favorecidos en las buenas prácticas sociales, observando estas nuevas interacciones mediante los resultados obtenidos por el instrumento aplicado.

Mediante lo expuesto, se ha establecido de manera formal y oportuna un programa/taller de formación, que se desarrolla en 16 sesiones y se encuentra dirigido a los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, por lo que se estima que gran porcentaje de colaboradores perciben un clima hostil y de poco compañerismo en los espacios de trabajo, reflejándose el trabajo individualizado y poca apertura a un trabajo en conjunto, por ello, el programa de relaciones interpersonales beneficiará a la población en cuestión, en cuanto al manejo y desarrollo de las buenas prácticas de relacionamiento. De esta forma el taller tiene como finalidad lograr un cambio en la actitud de los colaboradores en cuanto al trato con los demás, a fin de contribuir al adecuado clima laboral, garantizando un ambiente saludable para el desarrollo de funciones y objetivos organizacionales, además, servirá como antecedente para el desarrollo de futuras investigaciones con la población seleccionada.

Tabla 14

Dimensiones según el modelo teórico de Gordon, (2010)

Dimensiones	Contenido
Benevolencia	• Altruismo
Conformidad	• Normas
Independencia	• Tomar decisiones • Criterio propio
Liderazgo	• Autoridad • Poder
Reconocimiento	• Respeto • Admiración
Soporte	• Comprensión • Amabilidad

Fuente: Elaboración Propia

III. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa de intervención tendrá como objetivo fortalecer las Relaciones Interpersonales de los colaboradores del Hospital sujeta al presente estudio, de esta manera se estará reflejando el aumento de sus relaciones interpersonales, el programa se dividirá en etapas circulares por lo que cada sesión estará bajo un enfoque Psicoeducación, en donde las actividades estarán relacionadas al abordaje de tareas, participación constante, compromiso con objetivos planteados y total disponibilidad a las evaluaciones debidas, todo ello será justificado mediante el aporte de Gordon (2010), para ejecutar el programa de forma exitosa, el programa de intervención estará constituido por 16 sesiones, las cuales están orientadas al cambio en la variable dependiente propuesta en la investigación, empleándose como evidencia los resultados de las evaluaciones en un pre y post test. Cabe resaltar que cada sesión estará fundamentada bajo las dimensiones que propone el autor mencionado sobre las relaciones interpersonales, las cuales hacen referencia a “benevolencia, conformidad, independencia, liderazgo, reconocimiento y soporte”, que serán contrastadas con las dimensiones de las variables de clima laboral, asimismo, se hace mención que el presente programa será viable debido a que responde a una problemática evidenciada, buscando mejoría en la interacción de los mismos colaboradores, las dimensiones se detallan a continuación:

Características de programa

- Participantes** : El presente programa estará dirigido a 48 colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto.
- Duración** : 16 sesiones, que serán programadas semanalmente, misma que terminara en 5 meses.
- Recursos humanos** : 2 ponentes.
- Materiales** : Hojas de papel, papelote, cartulinas, plumones, lápices, lapiceros, borradores, cinta adhesiva, fotocopias de hojas de trabajo, entre otros.
- Audiovisuales (opcional)** : Proyector multimedia, computadora, equipo de sonido.

Metodología : Participativa, el programa estará basado en actividades de psicoeducación y talleres interactivos.

Técnicas metodológicas : Audiovisuales, dinámicas grupales, trabajo en equipo, reflexión, análisis casuístico, fomentación de valores y exposición temática.

IV. OBJETIVO DEL PROGRAMA

Objetivo General

Mejorar el clima laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019

Objetivos Específicos

- Evaluar el estado inicial de los colaboradores con respecto al clima laboral, dar a conocer el encuadre del programa, y lograr el enganche de los participantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Lograr que los colaboradores practiquen las estrategias para tomar una adecuada decisión en el ámbito laboral, en cuanto a sus funciones y forma de resolver conflictos con sus compañeros de trabajo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Demostrar la importancia del análisis previo, para reconocer que acciones son adecuadas y cuáles pueden perjudicar el ambiente laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Generar una imagen positiva sobre el profesional en cuanto a las funciones que realiza a diario, buscando la iniciativa de cada colaborador del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Incentivar a los colaboradores a aceptar las diferencias de sus compañeros de trabajo, generando un ambiente de compañerismo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Reconocer la importancia de mantener un comportamiento adecuado en diversas situaciones conflictivas, aceptando sugerencias y aportando un ambiente integral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Promover el involucramiento de los colaboradores hacia el logro de objetivos o metas organizacionales del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

- Generar acciones mediante el trabajo en equipo, reconociendo su importancia en la satisfacción de las necesidades de la organización del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Enriquecer su vocabulario, favoreciendo la expresión de los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Favorecer un ambiente de trabajo armónico y permitir evitar el estrés, generando una mayor colaboración en el equipo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Lograr que los colaboradores valoren su trabajo y el esfuerzo de los demás integrantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Fomentar entre los colaboradores, el respeto hacia la opinión ajena, aceptando el punto de vista de sus compañeros de trabajo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Generar en los colaboradores una actitud paciente hacia las diferencias que pueden generar en el ámbito área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Promover un comportamiento orientado a la aceptación de la jerarquización, como una estrategia hacia el orden en funciones del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.
- Lograr que los colaboradores sean capaces de reconocer parte de su responsabilidad en los objetivos organizacionales, como integrantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019
- Reconocer las fortalezas y debilidades del programa.

V. RECURSOS

- **Humanos**
 - Colaboradores
- **Materiales**
 - Pre-test
 - Post test
 - Papeles de colores
 - Etiquetas (plantilla con el número de estampas)
 - Lápiz

- Proyector
- Laptop
- Carteles con situaciones laborales
- Hojas bond
- Lapiceros

VI. CRONOGRAMA

Sesión	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Sesión N° 01: “Aplicación del pre-test y enganche”		■														
Sesión N° 02: “Toma de decisiones”		■														
Sesión N° 03: “Criterio propio”				■												
Sesión N° 04: “Autonomía”					■											
Sesión N° 05: “Normas de convivencia”						■										
Sesión N° 06: “Conducta laboral”							■									
Sesión N° 07: “Apoyo”								■								
Sesión N° 08: “Conducta altruista”									■							
Sesión N° 09: “Comprensión”										■						
Sesión N° 10: “Amabilidad”											■					
Sesión N° 11: “Valoración”												■				
Sesión N° 12: “Respeto”													■			

VII.SESIONES

Sesión N° 01: “Aplicación del pre-test y enganche”

Objetivo: Evaluar el estado inicial de los colaboradores con respecto al clima laboral, dar a conocer el encuadre del programa, y lograr el enganche de los participantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DE LAS SESIONES	Lograr que los colaboradores conozcan a las facilitadoras, generando empatía y rapport entre el personal, para obtener mayor cooperación en las indicaciones.	Se iniciará con la presentación de las facilitadoras, brindándoles un saludo cordial y agradeciendo por la asistencia a la primera sesión del programa, además, se mencionará las normas de convivencia.	5 min	Voz facilitador
ENCUADRE	Socializar el encuadre del programa, brindar información sobre la metodología a ser desarrollada en las sesiones.	Se comenzará con la explicación de las sesiones a desarrollar, en tanto a la cantidad, tiempo, metodología y objetivo general del programa.	10 min	
PRUEBA DE ENTRADA (PRE-TEST)	Conocer el estado inicial del clima laboral en los colaboradores de las diversas áreas participantes.	Se les hará entrega del test de Clima Laboral CL-SPC a cada colaborador presente, dándoles las indicaciones debidas para el desarrollo de la misma. Se les hará entrega del test de Valores Interpersonales a cada colaborador presente, brindándoles las indicaciones correspondientes para el desarrollo del mismo.	50 min	Voz facilitador Pre-test Lápiz
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Mediante técnica tipo catarsis, se solicitará a los colaboradores que nos comenten ciertas problemáticas del Hospital con respecto al clima laboral que ellos perciben.	10 min	Voz facilitador

Sesión N° 02: “Toma de decisiones”

Objetivo: Lograr que los colaboradores practiquen las estrategias, para tomar una adecuada decisión en el ámbito laboral en cuanto a sus funciones y forma de resolver los conflictos con sus compañeros de trabajo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
Presentación de la temática a tratar	Dar a conocer toda la temática a trabajar.	Se iniciará dando la bienvenida y retroalimentación del tema anterior.	5 min	Voz facilitador
Dinámica: “Llegar a la Isla”	Analizar el proceso de toma de decisiones del grupo.	Los participantes deben de llegar a la isla destinada y para ello deben de arrojar algunos de los elementos que posee en el barco.	40 min	
Desarrollo del tema “Toma de Decisiones”	Que los colaboradores conozcan, comprendan y apliquen los pasos del proceso de toma de decisiones.	<p>Planteamos al grupo, preguntas para la reflexión: ¿Cómo imaginan a Alberto? ¿Cómo creen que es en su rol como trabajador? ¿Qué decisión piensas que finalmente tomará frente a la disyuntiva planteada? ¿Qué otras cosas deben tomar en cuenta Alberto antes de decidir?</p> <p>Solicitamos, que se organicen en grupos y distribuimos la cartilla - Recomendaciones para la toma de decisiones, para que la lean y traten de aplicarla para tomar una decisión en el caso planteado.</p> <p>En plenaria, los grupos exponer las decisiones tomadas</p>	30 min	Anexo 01
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Mediante una lluvia de ideas, se pedirá a los colaboradores que comenten cuál sería el proceso que deberán de tener, para una mejor toma de decisiones.	5 min	Voz facilitador

Anexo 01

ELEMENTOS QUE TIENE EL BARCO

- Un contenedor con bidones llenos de sesenta litros de agua potable.
- Un baúl con recuerdos personales.
- Un contenedor con sesenta latas de conserva de un kilo cada una, veinte latas con de frutas, veinte de verduras y veinte de carnes, salchichas, etc.
- Una pistola automática con sesenta cargadores de 24 balas cada uno.
- Una valija con ciento cincuenta millones de dólares en efectivo y el boleto ganador de una rifa que adjudica al poseedor un automóvil último modelo.
- Un arcón con los libros favoritos del tripulante del barco, cuadernos en blanco, lápices y bolígrafos.
- Una caja que contiene objetos sagrados diversos.
- Un set de supervivencia que contiene cuchillo, pinzas, etc.
- Una caja con una radiograbadora y cintas con la música favorita del tripulante.

Anexo 02.

CARTILLA DE RECOMENDACIONES PARA TOMAR DECISIONES

Pasos para una decisión acertada:

1. Identificar cuál es el problema suscitado: ¿En qué consiste el problema?, ¿Por qué nos preocupa? y ¿Por qué es importante solucionarlo?
2. Identificar las causas: ¿Qué origina el problema?
3. Proponer las alternativas: Considerar varias alternativas viables, mínimo cinco, para poder elegir la o las más convenientes.
4. Considerar las ventajas y desventajas de cada alternativa.
5. Elegir la mejor o las mejores alternativas, en función de la o las opciones elegidas.
6. Aplicar la o las alternativas para solucionar el problema suscitado. Luego de llevar a cabo la alternativa o las alternativas elegidas hay que evaluar el resultado, para determinar si el problema disminuye o desaparece satisfactoriamente.

Sesión N° 03: “Criterio propio”

Objetivo: Demostrar la importancia del análisis previo para reconocer que acciones son adecuadas y cuáles pueden perjudicar el ambiente laboral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Generar rapport con los colaboradores	Saludo cordial de las facilitadoras a los trabajadores, presentación del tema, el criterio propio.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA RECREATIVA: “LA INUNDACIÓN”	Ingresar al tema de la sesión mediante la dinámica, a fin de que sean capaces de relacionar el concepto y la práctica.	Los colaboradores, deberán de formar equipo de 6 integrantes, se leerá una historia sobre una inundación y deberán escoger en equipo las cosas que salvarían de la inundación.	8 min	Voz facilitador Proyector
EXPOSICIÓN DEL TEMA DINÁMICA: “CRITERIO PROPIO”	Dar a conocer a los colaboradores, sobre la relevancia que tiene el criterio propio en el comportamiento diario de las personas.	Con una diapositiva se les presenta el tema central, exponiendo el concepto general, características, importancia y algunos ejemplos. Se pedirá a los colaboradores leer en voz alta los conceptos desarrollados en la diapositiva. Asimismo, se realiza las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante tener criterio propio? ¿Qué sucedería si las personas no tuvieran criterio propio? ¿Consideras que tienes criterio propio?	20 min	
CIERRE	Reforzar los conocimientos brindados durante la sesión y evaluar el nivel de aceptación	Se pedirá a los colaboradores, identificar los nuevos conocimientos que posee, indicando una situación en la que tuvieron más juicio y como debieron enfrentarlo mejor. Se agradece la participación.	5 min	Voz facilitador

Anexo 03

LISTA DE COSAS QUE SE PUEDEN SALVAR:

- 1 - Un largo poema en el que has estado trabajando durante varios meses.
- 2 - Un álbum de fotografías de tus primeros 3 años.
- 3 - Una radio.
- 4 - El vestido de boda de tu abuela, el cual te pusiste tú (o tu esposa), en tu boda.
- 5 - El diario personal que has estado llevando desde el año pasado.
- 6 - Un barco en una botella, que hiciste a la edad de 11 años.
- 7 - Una guitarra muy cara que habías conservado durante mucho tiempo
- 8 - Los archivos y cuentas del grupo social o político.
- 9 - Tu par favorito de botas.
- 10 - Tus notas de la escuela y certificados de tus exámenes desde que empezaste la escuela secundaria.

Sesión N° 04: “Autonomía”

Objetivo: Generar una imagen positiva sobre el profesional en cuanto a las funciones que realiza a diario, buscando la iniciativa de cada colaborador del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además, se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo, se presenta el tema central, la autonomía.	5 min	Voz facilitadora
DINÁMICA RECREATIVA: “EL ANUNCIO”	Generar en los trabajadores una perspectiva en el tema a desarrollar, además, de ingresar al tema central.	Presentación del nombre de la dinámica y el objetivo de la misma. Se pide a los colaboradores, idear un anuncio de sí mismos, mencionando las virtudes que se tiene para tratar de venderse.	8 min	
Desarrollo del Tema:	Explicación del tema central, dar a conocer la relevancia de la autonomía para el crecimiento personal.	Presentar las diapositivas del tema central, explicar y dar a conocer el concepto de autonomía, las ventajas en la vida laboral y en las relaciones con los demás.	20 min	Proyector Laptop Voz facilitadora
CIERRE	Realizar la retroalimentación y evaluar el alcance de la sesión realizada.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitadora

Sesión N° 05: “Normas de convivencia”

Objetivo: Incentivar a los colaboradores a aceptar las diferencias de sus compañeros de trabajo, generando un ambiente de compañerismo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN	Dar a conocer toda la temática a trabajar	Se iniciará dando la bienvenida y retroalimentación del tema anterior	5 min	
Dinámica: “Recuerdo que una vez...”	Discriminar entre diferentes expresiones faciales y asociarlas a sentimientos.	Se tira el cubo y según la cara que quede hacia arriba, el participante debe contar una anécdota relacionada con el tipo de sentimiento que expresa el rostro del cubo. Se realiza varias veces hasta que hayan tenido la oportunidad de intervenir. Se puede sugerir que hagan un dibujo de la historia que más les ha gustado. El educador puede comenzar haciéndolo.	8 min	Voz facilitador
Desarrollo del Tema	Los participantes valoran la importancia del respeto, el cumplimiento de las reglas, la resolución pacífica de conflictos y el diálogo asertivo como condiciones que favorecen la convivencia en su entorno.	Se dará a conocer cuáles son las funciones que cada área tiene que realizar dentro del establecimiento.	20 min	Proyector Laptop Voz facilitador
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador

Sesión N° 06: “Conducta laboral”

Objetivo: Reconocer la importancia de mantener un comportamiento adecuado en diversas situaciones conflictivas, aceptando sugerencias y aportando un ambiente integral del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Generar en los colaboradores expectativas sobre el tema central, Conducta laboral. Asimismo, seguir con el hilo conductor anterior.	Las facilitadoras saludan a los colaboradores y realizan preguntas concernientes a la sesión anterior: ¿Por qué son importantes las normas de convivencia? y ¿Qué pasaría si no existiesen las normas de convivencia?	5 min	Voz facilitadora
DINÁMICA RECREATIVA “EL SABOTAJE”	Hacer que los colaboradores superen las dificultades de las situaciones laborales, crear confianza.	Se les explica a los colaboradores que significa el sabotaje, seguidamente se les presenta situaciones laborales en las cuales deberán de salirse de la situación, dando excusas.	8 min	Voz facilitadoras Carteles con situaciones laborales
EXPOSICIÓN DEL TEMA: CONDUCTA LABORAL	Explicar el tema principal y dar a conocer los puntos importantes sobre el tema, conducta laboral.	Las facilitadoras, comienzan la explicación del tema con una reflexión de la dinámica anterior, recalando las situaciones que se dijeron anteriormente. Además, se explica el tema central mencionando el concepto, características y su función en el ámbito laboral.	20 min	Voz facilitadora Proyector
CIERRE	Agradecimiento por participación en las sesiones, y retroalimentación del tema desarrollado.	Se realiza las siguientes preguntas: ¿Cuál es la conducta adecuada en un ambiente laboral?, ¿Qué hacer si no estamos de acuerdo con una mala actitud? y ¿Cómo consideras tu actitud en el trabajo? Finalmente se agradece la asistencia de los colaboradores.	5 min	Voz facilitadora

Sesión N° 07: “Apoyo”

Objetivo: Promover el involucramiento de los colaboradores hacia el logro de objetivos o metas organizacionales del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo, se presenta el tema central, el apoyo.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA: “OPEN SPACE”	Mejorar el trabajo en equipo.	<p>El facilitador solicita a los participantes, escriban el título o formulen una pregunta sobre lo que se desea trabajar. No todos tiene que escribir, es voluntario: ejemplo: ¿Cuáles son las necesidades de formación en el equipo?</p> <p>Se invita a quienes han planteado el tema o las preguntas, para exponer ante el grupo.</p> <p>Si existen temas o preguntas similares, el facilitador propone agruparlas e invita a decidir por una opinión. El propósito es obtener planteamientos diferentes. Los planteamientos seleccionados tienen ahora responsables.</p> <p>El facilitador invita al resto de los participantes a unirse con alguno de los responsables de los planteamientos.</p> <p>Los responsables seleccionan un lugar para trabajar, escriben el planteamiento, puede ser en una hoja de rotafolio y anotar las aportaciones del grupo y opinar sobre los demás.</p>	8 min	<p>Hojas bond</p> <p>Lapiceros</p> <p>Voz facilitador</p>

DESARROLLO DEL TEMA:	Analizar las causas y factores que tienen los colaboradores, respecto al involucramiento.	Se analizan las causas y factores de riesgo, a lo largo de las sesiones se va mostrando el problema concreto que se está analizando y comienza a implicarse en el proceso de solución.	20 min	Voz facilitador Proyector Laptop
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador

Sesión N° 08: “Conducta altruista”

Objetivo: Generar acciones mediante el trabajo en equipo, reconociendo su importancia en la satisfacción de las necesidades de la organización del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Continuar con el hilo conductor de la sesión anterior, a fin que los colaboradores logren recordar el desarrollo de la sesión anterior, además, conocer el nuevo tema.	Las facilitadoras hacen el saludo correspondiente, seguidamente se realiza las interrogantes: ¿Por qué es importante el apoyo en una organización? y ¿Has apoyado a un compañero alguna vez, comenta la situación? Además, se anuncia el tema central.	5 min	Voz facilitadora
DINÁMICA RECREATIVA: “LOS CIEGOS”	Lograr que los colaboradores realicen acciones con el fin de ayudar a otra persona, involucrarse en las necesidades de los demás.	Las facilitadoras hacen mención de las siguientes instrucciones: se les pide a los colaboradores que se junten en parejas y deberán escoger a uno que sea el ciego, el otro actuara como guía, después de un momento, se cambiara los papeles. Finalmente se pide a los colaboradores que manifiesten como se sintieron.	8 min	Voz del facilitador Obstáculos
EXPOSICIÓN DEL TEMA: CONDUCTA ALTRUISTA	Dar a conocer la conducta altruista y su función en la sociedad actual, tanto el ámbito laboral como personal.	Se presenta a los colaboradores la diapositiva correspondiente, en donde se mostrara el concepto del tema central, características, importancia para la sociedad y como esta conducta mejora las relaciones interpersonales.	20 min	Voz facilitadora Proyector Laptop Diapositivas
CIERRE	Realizar la retroalimentación del tema, agradecer por la asistencia del personal.	Las facilitadoras arman un pequeño debate sobre como una conducta altruista mejora el ambiente laboral, asimismo, cada uno cuenta una anécdota en donde realizo una acción con el propósito de ayudar a otros. Finalmente, se agradece por la participación.	5 min	Voz facilitadora

Sesión N° 09: “Comprensión”

Objetivo: Enriquecer su vocabulario, favoreciendo la expresión de los colaboradores del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Generar en los colaboradores expectativas sobre el tema central. Además recordar el tema desarrollado anteriormente.	Saludo cordial de las facilitadoras a los colaboradores, realizando un pequeño debate sobre el tema anterior, recordando el aprendizaje. Asimismo, se presenta el tema, la concentración.	5 min	Voz facilitadores
DINÁMICA RECREATIVA “HECHO, OPINIÓN Y RUMOR”	Lograr que los colaboradores se enganchen con el desarrollo de la sesión, además de ser tolerante con lo expresado por los demás.	El facilitador explica a los colaboradores que deberán pensar en un hecho, opinión o rumor que hayan escuchado en el ambiente de trabajo, seguidamente el facilitador lee los 3 textos y los demás deberán determinar a cuál pertenece. Después se pregunta cómo se sintieron.	8 min	Voz facilitadora Papeles de colores
EXPOSICIÓN DEL TEMA: “COMPRENSIÓN”	Dar conocimiento sobre la importancia de la comprensión en la tolerancia de las diferencias de los colaboradores en el ambiente de trabajo.	Las facilitadoras explican y comentan sobre la importancia de la comprensión para las relaciones interpersonales, asimismo, cuestionar a los colaboradores sobre si se consideran comprensivos con los demás, deberán mencionar una situación que hayan pasado.	20 min	Voz facilitadora Proyector Diapositivas
CIERRE	Evaluar el alcance de los colaboradores sobre el tema desarrollado. Agradecimiento por participación.	Se les pide a los colaboradores que compartan como se sintieron durante el desarrollo de la sesión, seguidamente, se agradece la asistencia a los colaboradores.	5 min	Voz facilitadores

Sesión N° 10: “Amabilidad”

Objetivo: Favorecer un ambiente de trabajo armónico, que permita evitar el estrés y generar una mayor colaboración en el equipo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además, se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo, se presenta el tema central, la amabilidad.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA: “RECONOCER EL VALOR DE LOS DEMÁS”	Conocer los valores de los compañeros dentro del Hospital.	Se entregará a cada participante una tira de etiquetas, para que los vaya pegando en el rostro de su compañero, diciendo palabras bonitas a este y mostrando su desempeño dentro del Hospital.	25 min	Etiquetas (plantilla con el número de estampas)
DESARROLLO DEL TEMA	Conocer las características de los colaboradores, para responder a las necesidades que estos tienen en relación a la prevención del estrés laboral.	Se dará a conocer cuáles son las consecuencias del estrés y como poder disminuirlo, manteniéndose más relajados	20 min	Voz facilitador
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador

Sesión N° 11: “Valoración”

Objetivo: Lograr que los colaboradores valoren su trabajo y el esfuerzo de los demás integrantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN	Dar a conocer el tema central a los colaboradores, continuando con el enganche a la asistencia de las sesiones.	Saludo cordial de las facilitadoras a los colaboradores, asimismo, se realiza las siguientes preguntas: ¿Cuál es el tema desarrollado anteriormente?, ¿Por qué es importante ser amable con las personas? y ¿Eres amable?, Después se presenta el tema, la valoración.	5 min	Voz facilitadora
DINÁMICA RECREATIVA “LO QUE TENEMOS EN COMÚN”	Lograr que los colaboradores, identifiquen características o cualidades de los demás y de ellos mismos.	La facilitadora indica a los colaboradores que deberán de dar una cualidad que tengan en el trabajo, los que coincidieran con la misma característica, deberán dar un paso al frente. Se les pregunta cómo se sintieron y si no falta mencionar otra cualidad.	8 min	Voz facilitadora Auditorio
EXPOSICIÓN DEL TEMA: “VALORIZACIÓN”	Dar a conocer sobre el valor del trabajo que cada uno realiza, buscando sensibilizar sobre la importancia de cada función dentro del trabajo.	Exposición del tema con el apoyo de las diapositivas, se les pide a los colaboradores que interrumpan con interrogantes si fuese el caso, asimismo, se expone el concepto y la importancia de valorar el trabajo.	20 min	Voz facilitadora Proyector Laptop Diapositiva
CIERRE	Hacer la retroalimentación del tema desarrollado y agradecer por la asistencia.	Se repasa lo explicado en el desarrollo de la sesión, asimismo, agradecer por la asistencia.	5 min	Voz facilitadora

Sesión N° 12: “Respeto”

Objetivo: Fomentar entre los colaboradores el respeto hacia la opinión ajena, aceptando el punto de vista de sus compañeros de trabajo del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, de dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además, se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo, se presenta el tema central, el respeto.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA: “BLOQUEOS EN LA COMUNICACIÓN”	Visibilizar los factores que bloquean la comunicación, tomar conciencia sobre las expresiones verbales y no verbales que utilizamos y que bloquean la comunicación.	El facilitador deberá distribuir a cada integrante de grupo, dos hojas bond, una contendrá la lista de “Expresiones verbales que bloquean”, mientras que la otra tendrá la lista de “Conductas no verbales que bloquean”. De manera individual cada participante deberá marcar, de los listados, las expresiones y conductas que considera que utiliza en su vida cotidiana. Sí se está trabajando sobre un grupo en particular, los obstáculos deberían marcarse con relación a la producción grupal.	8 min	Hojas bond Lapiceros
Desarrollo del tema	Reconocer las expresiones verbales y las conductas no verbales.	Se les presentará casos sobre las conductas y expresiones, que cada uno llega a plantear como parte de su vida cotidiana y como este genera un ambiente de hostilidad, sin ni siquiera saberlo.	20 min	Voz facilitador
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador

Anexo 04

“Expresiones Verbales que Bloquean”

1. Observaciones rudas e inconsideradas.
2. Frases y respuestas ásperas.
3. No apreciar el buen humor del otro.
4. Sarcasmo.
5. Hablar al oído a una persona delante de otras.
6. Perfeccionismo.
7. Ser meloso.
8. Levantar la voz y gritar.
9. Puñaladas por la espalda.
10. Criticismo.

“Conductas No Verbales que Bloquean”

1. Doblez (cara de jugador de cartas).
2. La forma de vestir.
3. El tipo de peinado.
4. Expresión del rostro (fruncir el ceño, sonreír estúpidamente).
5. Acciones físicas amenazadoras.
6. Nerviosismo.
7. Mutismo.
8. Timidez, retraimiento.
9. Presunción, engreimiento.
10. Suspiros.

Sesión N° 13: “Tolerancia”

Objetivo: Generar en los colaboradores una actitud paciente hacia las diferencias que se puedan generar en el ámbito área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además, se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo, se presenta el tema central, la tolerancia.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA: “PROMETO SER TOLERANTE”	Formar grupos que toleren a todos los presentes, aceptando al otro porque piensa distinto o porque no tiene los mismos gustos que uno.	Se coloca carteles en distintos lugares para que se agrupen: <i>Aquí no se pueden poner los altos. Aquí no se pueden poner los que tiene más de 35 años. Aquí no se pueden poner los que tienen alguna ropa de color blanco. Aquí no se pueden poner los que tienen zapatillas. Aquí no se pueden poner los que no tiene lentes. Aquí no se pueden poner lo que tiene el pelo largo.</i> Luego se dialoga: ¿Se han podido formar los grupos?, ¿Cómo nos hemos sentido?, ¿Ha sido fácil? y ¿Alguien ha quedado excluido?	8 min	Frases
DESARROLLO DEL TEMA	Fomentar en los colaboradores, actitudes de tolerancia y de respeto hacia las personas que tienen ideas	La facilitadora pregunta: “¿Qué entienden por convivencia democrática?” Entrega a los participantes la lectura: “Lucho por mi futuro” y les plantea las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las principales ideas de Severn Suzuki?	30 min	Voz facilitador

	o conductas diferentes a las tuyas.	¿Están de acuerdo con esas ideas? ¿Cuál es el principal mensaje?		
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador

Anexo 05

Lucho por mi futuro

Hola, soy Severn Suzuki y represento a ECO (Environmental Children's Organization). Somos un grupo de niños de 12 y 13 años de Canadá, intentando lograr un cambio: Vanessa Suttie, Morgan Geisler, Michelle Quigg y yo, recaudamos el dinero para venir aquí, a cinco mil millas, para decirles a ustedes, adultos, que deben cambiar su forma de actuar. Al venir aquí hoy, no tengo una agenda secreta. Perder mi futuro no es como perder unas elecciones o unos puntos en el mercado de valores. Estoy aquí para hablar en nombre de todas las generaciones por venir. Estoy aquí para hablar en defensa de los niños hambrientos del mundo cuyos lloros siguen sin oírse. Estoy aquí para hablar por los incontables animales que mueren en este planeta porque no les queda ningún lugar adonde ir. No podemos soportar no ser oídos.

Tengo miedo de tomar el sol debido a los agujeros en la capa de ozono. Tengo miedo de respirar el aire porque no sé qué sustancias químicas hay en él. Solía ir a pescar en Vancouver, mi hogar, con mi padre hasta que hace unos años encontramos un pez con cáncer. Y ahora oímos que los animales y las plantas se extinguen cada día, y desaparecen para siempre.

Durante mi vida, he soñado con ver las grandes manadas de animales salvajes, las junglas y bosques repletos de pájaros y mariposas, pero ahora me pregunto si existirán siquiera para que mis hijos los vean.

Sesión N° 14: “Autoridad”

Objetivo: Promover un comportamiento orientado a la aceptación de la jerarquización, como una estrategia hacia el orden en funciones del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Generar expectativa sobre el tema a desarrollar, asimismo, continuar con el hilo conductor de las sesiones.	Saludo cordial por parte de las facilitadoras a los colaboradores, asimismo, presentar el nuevo tema, la Autoridad, y pedir a los colaboradores vincular en el nuevo tema con el anterior.	5 min	Voz facilitadora
DINÁMICA RECREATIVA “EL CÍRCULO”	Lograr que los colaboradores se interesen por el desarrollo de la sesión, asimismo, que identifiquen la importancia de la autoridad para conseguir un objetivo.	Se les pedirá a los colaboradores formar un círculo de integrantes iguales para cada grupo, todos deberán tomarse de las manos, y formar figuras estando unidos, el facilitador dará la orden.	8 min	Voz facilitadora Auditorio
EXPOSICIÓN DEL TEMA: “AUTORIDAD”	Dar a conocer a los colaboradores sobre la importancia de la autoridad en el trabajo para el orden, asimismo, explicar la jerarquización del ambiente laboral.	Exponer el tema central a los colaboradores, además, de explicar la función de la jerarquización en las organizaciones. Cuestionando a los trabajadores sobre cuál es la importancia de la autoridad en el trabajo.	20 min	Voz facilitadora Proyector Laptop Diapositiva
CIERRE	Agradecer a los colaboradores por su asistencia y cooperación. Lograr la retroalimentación de la sesión.	Se les hace las interrogantes a los colaboradores: ¿Cuál es la importancia de la autoridad en la organización? y ¿Cómo te sientes ante una persona con autoridad? Finalmente agradecer por la asistencia de los trabajadores.	5 min	Voz facilitadora

Sesión N° 15: “Poder”

Objetivo: Lograr que los colaboradores sean capaces de reconocer parte de su responsabilidad en los objetivos organizacionales como integrantes del área administrativa del Hospital II-2 Tarapoto, 2019

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
PRESENTACIÓN DEL TEMA	Lograr que los colaboradores sigan la línea de las sesiones. Además, dar a conocer el tema central.	Las facilitadoras realizan el saludo respectivo, además, se hace algunas preguntas del tema anterior. Asimismo se presenta el tema central, el poder.	5 min	Voz facilitador
DINÁMICA	Identificar y poner en práctica habilidades de autoevaluación.	Se le hace entrega un papel bond a cada integrante y se les pide que coloquen 3 características positivas (física, psicológica, afectiva) en un lapso de 3 minutos, luego se escoge unos cuantos para que describan brevemente las virtudes anotadas; luego, a manera de cierre, hacer un gesto con el cuerpo (aplaude, salta, etc.). El que sigue imita el gesto que hizo el compañero anterior y también dice su virtud y así sucesivamente.	8 min	Hojas bond Lapiceros
EXPOSICIÓN DEL TEMA: “AUTOEVALUACIÓN”		“Mi logro más importante”, pero indicando 2 factores importantes o decisivos que hayan contribuido efectivamente a la realización del logro, (los factores pueden estar referidos a experiencias anteriores de éxito, observación de modelos exitosos, errores a experiencias anteriores, la influencia – motivación – de los amigos)	20 min	Voz facilitador

CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Realizar preguntas con respecto al tema desarrollado, asimismo, agradecer la participación de los colaboradores.	5 min	Voz facilitador
--------	---	--	-------	-----------------

Sesión N° 16: “Aplicación del post-test retroalimentación”

Objetivo: Reconocer las fortalezas y debilidades del programa.

ACTIVIDAD	OBJETIVOS	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
RETROALIMENTACIÓN	Repasar los temas desarrollados durante las sesiones del programa.	Realizar preguntas referentes a cada tema desarrollado, buscando el aprendizaje que haya sido adquirido.	5 min	Voz facilitador
PRUEBA FINAL (POST-TEST)	Conocer el estado final del clima laboral en los colaboradores de las diversas áreas participantes.	Se les hará entrega del test de Clima Laboral CL-SPC a cada colaborador presente, dándoles las indicaciones debidas para el desarrollo de la misma. Se les hará entrega del test de Valores Interpersonales a cada colaborador presente, brindándoles las indicaciones correspondientes para el desarrollo del mismo.	40 min	Post-test Lápiz
CIERRE	Generar un ambiente de aceptación en los colaboradores hacia el programa.	Se les hará entrega del test de Valores Interpersonales a cada colaborador presente, brindándoles las indicaciones correspondientes para el desarrollo del mismo.	5 min	Voz facilitador

VIII. REFERENCIAS

- Bettoni, R. (2016). Los laberintos del amor. Montevideo: Planeta S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=roduDQAAQBAJ&pg=PT12&dq=relaciones+interpersonales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU7pjjzNziAhWoxVkKHRDnB1YQ6AEIRzAF#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales&f=false>
- Contreras, C., Diaz, B., & Hernández, E. (2012). Multiculturalidad: su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. (B. -C. Armenta, Ed.) 99. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). Clima y Comportamiento Organizacional. Veracruz, México: Calameo. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/000383179af5baa121afd>
- Gordon, L. (2010). Test SIV. Chicago: Universidad San Pedro.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería, P. 1. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336?fbclid=IwAR2El5snMWMramNIoYvFxTGfynK4hJd7OLDAnE7gt2OU0L34Qs8epsHmM8g>
- Martínez, R. (2013). Las relaciones interpersonales en la Empresa. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, 36-38. Obtenido de <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/download/5999/5698>
- Palma, S. (2004). Clima laboral CL-SPL. Perú.
- Paredes, I. (2014). Relaciones interpersonales en el bienestar laboral. Universidad Mariana, 18-23. Obtenido de: <http://www.ojseditorialumariana.com/index.php/BoletinInformativoCEI/article/download/1364/1328/>
- Torres, M. (2015). Persona, personalidad y relaciones interpersonales. México: Parmenia. Obtenido de: <https://books.google.com.pe/books?id=NsBdDwAAQBAJ&pg=PT178&dq=relaciones+interpersonales&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU7pjjzNziAhWoxVkKHRDnB1YQ6AEIKDAA#v=snippet&q=relaciones%20interpersonales&f=false>

ANEXOS



Fig. 01: Realización del pre-test con el personal



Fig. 02: Realización de la primera sesión.



Fig. 03: Realización de la dinámica “el ceviche”



Fig. 04: Explicación del proceso de las sesiones

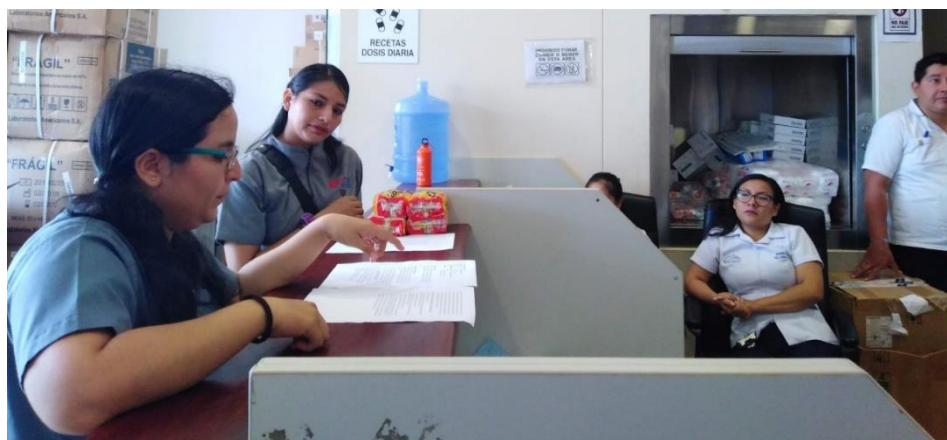


Fig. 05: Exposición del tema



Fig. 06: Realización de la dinámica “el abrazo”



Fig. 07: Realización de la dinámica “agrupa los números”



Fig. 08: Realización de la dinámica “agrupa los números 2”



Fig. 09: Realización de la dinámica “Reconocer el valor de los demás”



Fig. 10: Finalización de las sesiones con el personal