



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relación Laboral y el Clima Organizacional en el Área de
Enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Cano Azaña, Brenda (ORCID: 0000-0002-1692-4975)

Lopez Gantu, Esther Milagros (ORCID: 0000-0001-6976-7216)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio César (ORCID: 0000-0002-8717-4411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos con todo nuestro corazón la presente tesis a nuestros padres, pues sin ellos no lo habríamos logrado gracias a su apoyo incondicional durante todo el periodo de nuestra carrera universitaria, al brindarnos siempre palabras de aliento para seguir adelante con firmeza y entusiasmo para cumplir nuestros objetivos.

A nuestro asesor metodológico Julio César Bustamante Cabello, por ser partícipe de nuestro avance diario en la ejecución de nuestra tesis.

Las autoras.

Agradecimiento

En primer lugar, deseamos agradecer a Dios por permitirnos tener y disfrutar de nuestra familia, por mostrarnos siempre que de los problemas y situaciones más difíciles se consigue obtener un gran aprendizaje y una experiencia de superación. De la misma manera agradecer a la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de cultivar sabiduría y abrirnos las puertas al mundo científico, pudiendo conocer excelentes docentes quienes nos infundieron sus conocimientos con mucho empeño y dedicación otorgándonos las facilidades de información para llevar a cabo ésta investigación.

Un agradecimiento especial a nuestro asesor de tesis Dr. Julio Cesar Bustamante Cabello, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico.

Las autoras

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Índice de abreviaturas.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de Análisis de Datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	43

Índice de contenidos

Índice de tablas

TABLA 1. Resultados de la relación laboral y el clima organizacional.....	23
TABLA 2. Prueba eta para determinar la influencia entre relación laboral y clima organizacional.	24
TABLA 3. Resultados de sistemas de recompensas y desafío laboral.	25
TABLA 4. Prueba eta para determinar la influencia entre sistema de recompensas y desafío laboral.....	26
TABLA 5. Resultados de las relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto. ..	216
TABLA 6. Prueba eta para determinar la influencia entre relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto.....	27
TABLA 7. Resultados entre sistema de comunicaciones y el apoyo en la ejecución de tareas.	228
TABLA 8. Prueba eta para determinar la influencia entre sistema de comunicaciones y apoyo en la ejecución de tareas.	239
TABLA 9. Resultados del sistema de comunicaciones y el apoyo en la ejecución de tareas.	30
TABLA 10. Prueba eta para determinar la influencia entre proceso decisorio y responsabilidad de los colaboradores prueba eta para determinar la influencia entre proceso decisorio y responsabilidad de los colaboradores.	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.....	13
Figura 2.....	15

Índice de abreviaturas

p. ej.	Por ejemplo
X1	variable 1
Y1	variable 2
H1	Hipótesis de trabajo
Ho	Hipótesis nula
X1	Variable independiente
X2	Variable dependiente
p	Página
VI	Variable independiente
VD	Variable dependiente

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020 contando con una población de 170 enfermeros(as) y una muestra seleccionada de 119 enfermeros(as) a través del muestreo probabilístico aleatorio simple. Se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de tipo no experimental de corte transversal y correlacional causal, se contó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para su aplicación. Los resultados de carácter estadístico fueron desarrollados a partir de la prueba Eta, la relación laboral posee un valor de 0,486 y el clima organizacional un valor de 0,396. En este sentido, se logró determinar que la relación laboral tiene una influencia leve sobre el clima organizacional. Asimismo, se logró obtener una perspectiva muy clara en cuanto a la influencia de la relación laboral, esta se encontró en un nivel adecuado con valor de 70,6 % mientras que la variable independiente se ubicó en un nivel intermedio con un valor de 87,4%. Llegando a la conclusión, que la relación laboral influye de manera leve sobre el clima organizacional.

Palabras Claves: Relación laboral, clima organizacional.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine how the labor relationship influences the organizational climate in the nursing area of Hospital Victor Ramos Guardia, Huaraz-2020. The study had a population of 170 nurses and a selected sample of 119 nurses through simple randomized probability sampling. A quantitative approach was used, with a descriptive design of non-experimental type of cross-sectional and correlational causal, the survey was counted as a technique and as an instrument the questionnaire for its application. The results of statistical character were developed from the test Stage, The labor relation has a value of 0, 486 and the organizational climate a value of 0,396. In this sense, it was determined that the labor relationship has a slight influence on the organizational climate. Likewise, it was possible to obtain a very clear perspective as to the influence of the labor relationship, this was found at an adequate level with a value of 70.6% while the independent variable was located at an intermediate level with a value of 87.4%. In conclusion, the labor relationship has a slight influence on the organizational climate.

Key Words: Labor relationship, organizational climate.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, de manera global los hospitales deben adaptarse a las exigencias de los requerimientos de la institución en sí.

Dicho esto, Arzamendia y Samudio (2014) mencionan que, en el centro de salud de las Fuerzas Armadas de Paraguay, se realizó un estudio sobre el ambiente laboral de la institución Castrense, el cual reveló una alta frecuencia de insatisfacción de los empleados. Así mismo, cabe mencionar que el 55 % del personal encuestado manifestó que están insatisfechos con la motivación que reciben, ya que esto no se adecua a sus condiciones de trabajo. A su vez un 65% de ellos afirma que no perciben un reconocimiento de su labor, también, los colaboradores de Centro Médico Castrense afirman que los miembros administrativos poseen habilidades de gestión y orientación que podrían favorecer al logro de sus metas, es decir tienen un buen potencial para el liderazgo, sin embargo, muchos de ellos perciben que no cumplen con sus obligaciones o que no ponen de su parte para ejercer su rol como líder.

A su vez, Bustamante, Grandón y Lapo (2015), en su indagación menciona que se realizó un estudio a dos instituciones del sector salud de alta complejidad de Chile, dicho estudio revela que el principal mecanismo que inquieta al ámbito laboral en el sector salud es la escasez de equipos y distribución de personas, afectando así la cantidad más que la calidad de trabajo, a su vez la escasez de insumos frena la atención a los usuarios y muchas veces provoca el ausentismo por parte de los empleados. De igual manera, existe una percepción negativa de los colaboradores por parte del manejo de conflictos con respecto a los altos funcionarios, a esto se suma los canales de comunicación entre directivos y trabajadores ya que este no es bueno o simplemente no existe, provocando así el impedimento de la colaboración efectiva de los empleados.

Así también, Juárez (2017) manifiesta que en el Hospital de México llamado La Villa, se realizó un estudio para medir el ambiente laboral dando a conocer que la capacidad de respuesta en rubros de salud se encuentra rebasada debido a las modificaciones en las relaciones laborales, ya que se muestra desinterés por parte de los colaboradores, así mismo, se percibió que no hay reconocimiento y a su vez no existe una filosofía adecuada para el trabajo en equipo.

A nivel nacional, en la investigación de Mamani (2017) con respecto al Hospital Luis Nicasio Sáenz de la Policía Nacional del Perú, donde se percibió que existe insatisfacción por parte del personal, ya que no están de acuerdo con su remuneración y la consideran injusta, por consiguiente, optan por tener otros medios de ingresos, atendiendo de forma particular; afectando directamente a la atención brindada.

A nivel local, La relación laboral actualmente es indispensable en toda organización, ya sea para tener mejor productividad como para tener una buena imagen ante la sociedad; en Ancash, también hay organismos que no toman en cuenta la importancia de las relaciones laborales, por eso, según Estela y Vergara (2017) la Municipalidad Provincial de Huaraz, tiene deficiencias en manejar buenas relaciones entre los funcionarios de alto rango con sus subordinados, teniendo como resultado, que la comunicación interpersonal fue intermedia, al no escuchar los reclamos y no respetar a los trabajadores.

En cuanto a la problemática que se está suscitando actualmente en el mundo; en el Hospital Víctor Ramos Guardia se implementó medidas para acelerar la capacidad de respuesta a los usuarios, ya que, de acuerdo a numerosos estudios el hospital anteriormente no reunía las condiciones para atender a pacientes infectados con el virus COVID-19, y los miembros del equipo médico del hospital ya mencionado, mostraban su preocupación y alarma al no estar preparados para enfrentar esta situación.

Así mismo, se ha observado que, en el Hospital de Huaraz Víctor Ramos Guardia, los usuarios manifiestan que están insatisfechos con la atención proporcionada por los colaboradores de la institución, reclamando los malos tratos y la falta de empatía en la atención, también hay disconformidad en la capacidad de respuesta del área de emergencia, ya que los usuarios tienen que esperar mucho tiempo para una consulta, así mismo, el hospital recibe numerosas quejas sobre el manejo de citas, ya que los cupos son limitados y muchas personas no los logran conseguir, a pesar de que forman largas filas desde muy temprano. Actualmente estos reclamos se han hecho más notorios por el rápido avance del virus COVID-19 en la localidad, y por el hecho de que el hospital carece de la logística y el

ambiente necesario para que los miembros del equipo médico realicen sus labores rápidamente.

De esta forma se consideró como problema general ¿De qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz-2020? y como problemas específicos se ha considerado: primero ¿De qué manera el sistema de recompensas influyen en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?, segundo ¿De qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?, tercero ¿De qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?, y por último ¿De qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?.

La presente indagación se justifica porque se conoció la influencia entre la relación laboral y el clima organizacional, con el propósito de establecer la vinculación del trabajo de las enfermeras, dicho esto, también será beneficioso para los colaboradores del área de enfermería, ya que es uno de los departamentos más importantes del hospital, esto se logró utilizando la teoría relacionada con las variables de estudio, que es el modelo del clima organizacional de Litwin y Stringer y la teoría de sistemas de administración de Likert.

Para la investigación se consideró como objetivo general Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020 y de igual forma los siguientes objetivos específicos: primer objetivo Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020, segundo objetivo Delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020, tercer objetivo Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020 y cuarto objetivo Establecer de qué forma el proceso decisorio

influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

En ese sentido, la hipótesis de trabajo considerada es: La relación laboral incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020. Asimismo, como la hipótesis nula se consideró: La relación laboral no incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios previos acerca de los temas de investigación son:

Guzmán (2018) con respecto a su indagación titulada el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, la indagación es de tipo aplicada, y tiene un enfoque mixto, diseño no experimental, la muestra está constituida por 15 colaboradores; se usó el cuestionario como instrumento, donde el resultado fue 26.7%, afirmando que la percepción sobre el clima laboral como la satisfacción laboral tiene el mismo porcentaje y se encuentran en el nivel regular. De esta manera se concluyó mediante la prueba de correlación de Pearson igual a 0.559 la significancia fue de 0.030, que el clima organizacional y la satisfacción laboral no son apropiados dentro de la empresa de carga internacional, por lo que se afirmó que la existencia de un adecuado clima organizacional repercutirá positiva o negativamente en la satisfacción laboral en la organización.

Torres (2014), en su indagación titulada Recompensas y motivación de las enfermeras(os) de cuidado directo en un centro de salud privado, valencia estado de Carabobo, el enfoque de la investigación es cuantitativo con un diseño no experimental-transeccional, una muestra de 76 empleados. Por consiguiente, se usó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Obteniendo como conclusión Existe relación entre la recompensa entre sus factores: extrínseca e intrínseca con la motivación: la necesidad de logro, de poder y afiliación comprobado según el coeficiente de correlación de Pearson 0,644. Obteniendo como resultado que el 50% de los trabajadores afirma que existe un nivel medio, mientras que en el nivel bajo afirmaron un 34, 2% y un 15,8 % dijeron que tiene un nivel alto. Así mismo, para la necesidad de logro el 42,1% aluden que existe un nivel bajo, siguiendo con el 34,2% que indican un nivel alto y por último el 23,7% con un nivel medio. De esta manera se observó que a mayor nivel de recompensas extrínsecas hay un mayor nivel de necesidad de logro. Es decir, que si el colaborador este satisfecho con el sistema de recompensas tendrá mayor eficacia en el cumplimiento de objetivos tanto como personales y de la institución.

Flores (2014) en su indagación titulada comunicación interpersonal y resolución de conflictos en docentes y directivos de instituciones educativas emblemáticas de la

Ugel de Huancayo, se utilizó el método descriptivo, con un diseño-correlacional, con una muestra de 95 colaboradores, la técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado, mediante la prueba de t-student, una correlación directa entre la V1 y la V2 del presente antecedente, así como también una correlación inversa y significativa, concluyendo la existencia de una relación directa entre las variables mencionadas.

Urbina (2019), en su indagación que lleva como título comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital de Huacho Huaura, Oyón y servicios básicos de salud, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptiva de diseño correlacional-no experimental, se consideró a 158 colaboradores en la muestra, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniendo como resultado que de los 52% colaboradores presentan mala comunicación interna, el 99% presentan un trabajo en equipo muy bajo. Concluyendo mediante en el análisis de Chi cuadrado $p = 0.001 > 0.05$, afirmando la existencia de una relación significativa entre ambas variables.

Navarro (2018) en su investigación titulada Habilidades gerenciales y toma de decisiones en los trabajadores del Fondo Nacional de Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica - Fondecyt, 2017, la indagación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica y un nivel descriptivo, de diseño correlacional, se usó como instrumento la ficha de observación, los resultados fueron calculados mediante una relación de Rho de Spearman de 0,637, donde se concluyó que, ambas variables ya mencionadas tienen una correlación directa moderada, dando como resultado que el 74.17% de trabajadores consideraron que las habilidades gerenciales son malas, y un 71.67% afirmaron que la toma de decisiones son malas.

La teoría para relación laboral tiene los siguientes fundamentos teóricos:

Chiavenato (2000), se refiere a las relaciones laborales como la interacción entre los trabajadores con la organización por medio de sindicatos. Mientras que, en la práctica, se percibe una pugna entre los trabajadores y el capital, en una sociedad de constantes cambios las diferencias se resuelven con una alturada negociación inteligente.

Kerr, Dunlop, Harbison, Myers (1971), mencionan que el gran problema de las relaciones laborales en el mundo, no es el enfrentamiento entre el capital y la mano de obra, sino como se estructuran ambas partes, que son la forma como se contrata, desarrolla y mantiene.

Cuenca (2010), menciona que, "para que una organización tenga una adecuada relación laboral, deberá haber un buen dialogo e igualdad entre empleado y empleador". (p. 264)

Según National Industrial Conference Board, citado por Kaufman (2006), define a relaciones laborales como "el término" que comprende cada incidente que surge del empleo y conlleve a la adecuada relación entre trabajador y capital.

En cuanto también Kaufman (2006), lo define como la relación empleador-empleado donde la interacción entre ambas muestras estrechez entre comportamientos, emociones y organizaciones donde emite o inciden en relación laboral.

Trebilcock (2012), da a conocer que, "la relación laboral hace referencia a como los trabajadores y jefes realizan sus deberes mediante normas establecidas por la compañía" (p.21)

Según Brunet (citado por García e Ibarra, 2012) señala lo siguiente:

La teoría de sistemas de administración de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa. (p.7)

Por ende, Likert define cuatro diferentes perfiles organizacionales primer sistema: autocrático coercitivo; segundo sistema: autocrático benevolente; tercer sistema: consultivo, y el cuarto sistema: participativo de grupo; por lo tanto, estos sistemas están caracterizados por cuatro variables que son, Proceso decisorio, en este proceso se puede dar a conocer quien dirige a la empresa y de qué manera la direcciona, determinando si las decisiones se encuentran centralizadas o descentralizadas, si tienen puestos jerárquicos importantes o estas abarcan a toda la organización. Sistema de comunicaciones, esta variable da a conocer cómo se

distribuye la comunicación en la empresa y si la circulación de la misma se da entre dos o más miembros. Relaciones interpersonales, quiere decir, de qué manera se relacionan los miembros dentro de la organización, y que tanta libertad hay en esa relación. Sistemas de recompensas, determina de qué manera la organización motiva a sus miembros, usando incentivos o premios. (Chiavenato, 2000).

Por otro lado, Iglesias, Torres y Mora (2019), indican que la teoría de clima organizacional de Rensis Likert, afirma que la conducta de los colaboradores se debe a causa del proceder administrativo, y de las condiciones organizacionales que estos perciben, así como también por las capacidades y valores. De esta manera, el clima organizacional llega a ocupar un importante espacio donde contribuya al buen funcionamiento de las relaciones laborales, priorizando las relaciones humanas (personas y sus percepciones).

Mientras para la teoría del clima organizacional, se usó el modelo creado por Litwin y Stringer, el cual pretende exponer ciertas conductas de los miembros que laboran en una organización, usando las definiciones de clima laboral y motivación.

Así mismo, Méndez (2013), afirma que:

Se recomienda que el directivo se relacione con los subordinados de manera cordial para generar confianza en la búsqueda de un trabajo óptimo; es importante considerar que el trato no debe rebasar la línea de apoyo, esto para no dar oportunidad a cuestiones que afecten la relación jefe-empleado. (p.8)

Según Moghimi y Subramaniam (citado por Muhammad, 2019) señalan que, el clima organizacional está relacionado con los valores, creencias que no se muestran, sino dentro del comportamiento y accionar del colaborador.

Schneider y Reichers (citado por Bin, 2018) afirman que dicha variable se refiere a la impresión conjunta de los empleados con respecto a las políticas, procedimientos y prácticas que la organización espera. (p.6)

Reynolds (2006), Afirma que la satisfacción de los trabajadores se ve afectada por el clima organizacional, por tal motivo este es el punto central donde se evalúa las numerosas facetas del entorno laboral, lo que conlleva analizar la percepción de estos y deducir lo que está ocurriendo. (p.6)

Según Ajzen (citado por Villamizar y Castañeda, 2014) indican que un adecuado clima organizacional infunde un apropiado intercambio de conocimientos y estos se esparcen como una epidemia en el lugar de trabajo.

Se define al clima organizacional como “la percepción de la gestión de los recursos humanos.” (Zhang, 2010, p.191).

Asimismo, Agudelo y Guerrero (1973), mencionan la teoría del reforzamiento de Skinner, el cual explica que un estímulo origina una respuesta en la persona, si este resultado es condicionado usando diversos factores ya sean positivas o negativas, se podrá desencadenar una influencia en las conductas, la cual puede impulsarse, de esta manera, los colaboradores se proponen desafíos para cumplir retos calculados a cambio de que su desempeño sea reconocido por recompensas e incentivos. Por lo tanto, afirmando la existencia de una influencia entre el sistema de recompensas y el desafío laboral.

Además Sánchez (2020), menciona a la teoría de relaciones interpersonales de Kurt Lewin; donde menciona que para entender el comportamiento humano se debe tener en cuenta todos y cada uno de los factores que influyen su espacio vital, que incluya desde, el grado de alumbramiento del lugar, clima laboral, relaciones entre compañeros, hasta los modelos de socialización (conflictos) que se reflejan en el grupo.

También, Cruz y Fernández (2012), mencionan a la teoría de la comunicación organizacional de Alberg; donde se manifiesta que toda comunicación y actividad que se desarrolla en una organización deben estar comprometidas para que se pueda alcanzar las metas y objetivos. El autor indica que dentro de la organización hay cuatro funciones con respecto a la comunicación que son: apoyo en las operaciones centrales internas y externas, definición de orientación del producto, mantener informado tanto de manera interna y externa, integrar a los individuos en la organización. Dando a conocer que sistema de comunicaciones tiene una influencia en el apoyo a la ejecución de tareas.

De igual forma, Corona (2007), hace mención a la teoría de las decisiones de Abraham Wald, donde explica que la decisión supone la determinación definitiva de acuerdo a varios criterios que se contemple con respecto a una gama de opciones y una evaluación de los posibles resultados de la existencia de un ente

decisor. Esto indicará el proceso de decisión que se debe de seguir para ser congruentes con los objetivos y ciertos principios impuestos por la organización. De esta manera demostrando la influencia entre el proceso decisorio y responsabilidad de los colaboradores.

Se concluyó que la motivación de los empleados está influenciada por factores como el clima organizacional, por eso es importante conocer porque se comportan como lo hacen. Madhukar (2017)

Chiang, Salazar, Martín y Nuñez (2011), mencionan que, "puede existir diversos climas dentro de una organización, y estos pueden variar de acuerdo a la percepción de cada uno de los miembros de la misma. Estos pueden ser de acuerdo al lugar, áreas o departamentos que tiene la compañía" (p.6).

Werther y Davis (2008), manifiestan que, "para que los colaboradores sean productivos, no solo necesitan de una infraestructura adecuada y un sueldo justo; por el contrario, a ellos le hace falta también motivación y un buen ambiente laboral para así garantizar un buen desempeño en sus tareas" (p. 25).

De igual manera existen diferentes autores que definen al clima organizacional concretando todos que son las emociones que un empleado percibe dentro de su ámbito de trabajo y que estos están directamente relacionados con los incentivos que se les ofrece para la ejecución de sus tareas diarias.

Rodríguez (2016), explica que las estructuras del sistema organizacional dan lugar al funcionamiento de un clima en función a las percepciones de cada uno de los integrantes de la empresa. Este clima genera diferentes comportamientos en las personas. (p.4)

De tal forma, Trujillo (2019), menciona que los creadores de dicho modelo presentaron seis dimensiones que expresarían el clima laboral dentro de una organización. Cada dimensión se enlaza con algunos elementos de la organización, las cuales son: Estructura: el cual se vincula con las normas, las obligaciones, políticas y jerarquías de la organización; Responsabilidad de los colaboradores: Consiste en la percepción del empleado para poder ser su propio empleador, la cual, maximizará su desempeño, y así, sea más autónomo en las decisiones y establezca sus propias prioridades; Recompensa: Concierno a lo que genera la

organización para usar más el premio sobre el castigo; Riesgos (Desafíos): Consiste en la promoción por parte de la organización para cumplir retos calculados a fin de obtener las metas propuestas. Es preciso indicar, en función a la connotación que implica esta dimensión, se trabajará como desafíos laborales porque se evaluará el sentir de los colaboradores, acerca de los retos que imputa el trabajo; Recompensa o remuneración: es el valor que da la organización al trabajo que realiza el colaborador, además de brindar estímulos y recompensa por un realizar bien su tarea ; Apoyo (Cooperación): Se considera como la ayuda que brinda tanto como los jefes hacia sus subordinados, como él de un empleado a otro. Es preciso dar a conocer, en función a la connotación que implica esta dimensión, se trabajará como apoyo en la ejecución de tareas porque se medirá el desenvolvimiento y control de las actividades del colaborador y, por último, Tolerancia al conflicto: Consiste en que tanta aceptación tienen los trabajadores de una organización de los comentarios diferentes y como ellos reciben las maneras de manejar la prevención de conflictos en el trabajo.

Bolman y Deal, afirman que el clima organizacional son las creencias que distinguen al empleado y como estas perspectivas forman una simbología en la organización. (citado en Sofianos, 2005, p. 8)

Iglesias y Sánchez (2015), Un adecuado clima organizacional se da cuando se proporciona una adecuada satisfacción de las necesidades personales, el cual permitirá todos los colaboradores, cumplan con las metas propuestas por la organización aumentando así la productividad. Por el contrario, al tener un inadecuado ambiente organizacional no se logrará satisfacer esas necesidades.

Douglas (2010), El clima organizacional se describe cómo los miembros responden a las influencias que emite la organización.

Así mismo, para el ambiente laboral es importante notar algunas características las cuales son: la base en la percepción, el clima organizacional es un elemento psicológico, es un factor que define la relación organización - empleados, y entre propios colaboradores en sí, también está enlazado con la eficacia y las habilidades dentro del ambiente de trabajo. (Velton, 2017)

Por otro lado, Lewin citado por Quintana (2013), define al clima organizacional como:

El comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta. El término “situación global” en estudio se refiere a la persona y su ambiente psicológico. Ese ambiente es percibido e interpretado por la persona. Es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente (p.11)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La indagación presenta un enfoque cuantitativo, el tipo investigación es aplicada, ya que se enfocó particularmente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Siendo el motivo primordial, solucionar los problemas que se plantean en un tiempo dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Además, con diseño no-experimental, ya que, las variables no se manipularán, respetando su ambiente natural para luego ser analizados. Y a su vez, será de corte longitudinal, porque se recopilarán los datos en un periodo prolongado de tiempo sin intervenir el ambiente en que se desarrollan las variables, también será correlacional causal porque se determinará la influencia entre ambas variables y a su vez la causa y efecto, a través de las hipótesis causales. (Hernández, et al., 2014). La estructura es la siguiente:

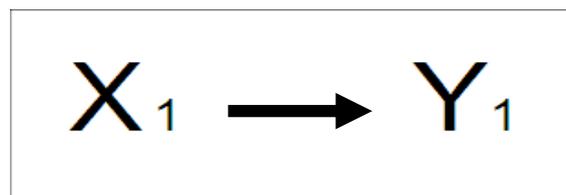


Figura 1

Dónde:

X1: Clima Organizacional.

Y1: Relaciones Laborales.

→ : Influencia entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Para la presente investigación se consideró, que la variable independiente es relación laboral, donde según la teoría de sistemas de Likert, presenta la primera dimensión: proceso decisorio, con sus indicadores, toma de decisiones y objetividad en las decisiones; como segunda dimensión: sistema de comunicaciones, teniendo como indicadores, comunicación

interpersonal o grupal; saber escuchar; tercera dimensión: relaciones interpersonales, presentando los indicadores, habilidades de motivación; motivación por parte del gerente; y la cuarta dimensión: sistema de recompensas los indicadores son: asignación de estímulos por parte de la organización; recompensa por trabajo realizado; manejo de toma de decisiones. De la misma forma, la variable dependiente viene a ser clima organizacional, donde según la teoría de Litwin y Stringer la primera dimensión es: desafío laboral, presentando como sus indicadores, cumplimiento de metas, asignación de tareas calculadas; como segunda dimensión: tolerancia al conflicto, presentando como indicadores, control de las tareas, delegar la solución de conflictos, delegar la toma de decisiones; la tercera dimensión es: responsabilidad de los trabajadores, presentando como indicadores, percepción del grupo, conducta del grupo, amistad laboral; y como cuarta dimensión: apoyo en la ejecución de tareas, presentando como indicadores, confianza para solucionar problemas, apoyo del superior al colaborador y libertad de expresión.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

“Conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes que se pueden observar en un lugar y tiempo determinado”. (Arias, 2012)

Para esta indagación, la población estuvo conformada por el área de enfermería del Hospital de Huaraz Víctor Ramos Guardia, el cual cuenta con 170 enfermeros(as).

Respecto a los criterios de inclusión se consideró a hombres y mujeres que vienen laborando los últimos 5 años.

Por otra parte, en los criterios de exclusión para la muestra no fueron seleccionados aquellos enfermeros que han trabajado recientemente, es decir, los últimos 2 meses, así mismo no se tomó en cuenta al personal médico que no deseen participar de la investigación.

Muestra:

Es “un subconjunto o parte representativa de la población el cual refleja, la mayor precisión posible, a un grupo más grande”. (Palella y Martins, 2012)

Para la presente indagación, la muestra estuvo conformada por 119 enfermeras(os) del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, para hallar dicha cantidad se utilizó la fórmula de población finita de variable cualitativa, con estimación de proporciones con un nivel de confianza del 95 % y un error estimado al 5%.

Fórmula para hallar la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{170 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(170 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 119$$

Figura 2

Muestreo:

Para la presente investigación, se utilizó el muestreo probabilístico simple, el cual Baena (2017), menciona que es una técnica en la que todos los elementos que forman la población están incluidos en el marco muestral y estos tienen una alta probabilidad de que todos sean seleccionados.”

Unidad de análisis:

Para la investigación se clasificó a 119 enfermeras las cuales tienen el mismo grado de experiencia, es decir los mismos años de ejercer su carrera y por último todos tienen el mismo grado académico.

3.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó fué la encuesta. Ésta es definida como una técnica el cual pretende obtener datos que abastece un grupo de sujetos acerca de si mismos o relacionados con un determinado tema. (Arias, 2012)

Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento que se decidió utilizar fué el cuestionario. Es la modalidad que se emplea para realizar de forma escrita una serie de preguntas, la cual

debe ser llenado por el encuestado, sin intervención de un sujeto más.

(Arias, 2012)

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Para conceptualizar estos términos, se menciona que, según Hernández, et al. (2014) definen:

La validez, se refiere al grado en el que un instrumento mide a la variable. Señalan también que, la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo produce los mismos resultados. (p.200)

De esta manera la validez se desarrolló mediante el juicio de expertos, específicamente de la carrera profesional de administración; y por consiguiente, se aplicó la prueba del Alfa de Crombach, donde se obtuvo un valor de 0.876 indicando de esta manera que el instrumento fué confiable.

3.5. Procedimientos

En la presente indagación se procedió a presentar un documento solicitando la autorización para que la investigación se efectúe en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, y de esta manera obtener información veraz adjuntando la carta de respuesta del hospital en los anexos, como prueba de legitimidad de la investigación. Se procedió a recopilar la información de los sujetos de estudio mediante el cuestionario, el cual fué realizado para efectuar la prueba piloto trabajándolo con un 15% de la población, obteniendo como resultado 18 enfermeros a quienes se les aplicó el cuestionario, aclarando que el objeto de estudio se aplicó a entidades del mismo rubro, mas no al objeto de estudio actual; para ello se coordinó la aplicación de éstas en un plazo máximo de una semana lo que se entiende como diseño no experimental-longitudinal; seguidamente se obtuvieron los resultados, para que a dichos datos se les calcule el alfa de crombach, donde el resultado fué de 0.876, indicando que el instrumento fué confiable, de acuerdo a esos datos se realizó la encuesta real, para luego realizar la prueba de normalidad en donde se obtuvo un 0.001 en la variable relación laboral, y en la variable clima organizacional un 0.012; al ser estos valores menores a 0.05 la prueba fué determinada como una investigación no paramétrica, donde se le aplicó la

prueba ETA ya que se buscó la influencia entre ambas variables; finalmente se interpretaron los resultados, de acuerdo al objetivo general y específico.

3.6. Método de Análisis de Datos

Se describen las diferentes operaciones a la cual se someterán los datos de la investigación. (Arias, 2012)

Se usó el método de la estadística descriptiva el cual fueron representados en gráficos y tablas de frecuencia, para que la visualización de los resultados sea más dinámica, luego se usó la estadística inferencial, que consistió en realizar deducciones analizando la muestra el cual fue no paramétrica, y de acuerdo a ello, se utilizó mecanismos como la prueba ETA para probar la prueba de hipótesis, previamente se tuvo que realizar una prueba de normalidad de Kolmogorov ya que se trabajó con una muestra mayor a 50.

3.7. Aspectos Éticos

La intención fundamental de la investigación fué determinar la influencia entre las variables, manejando los datos sin modificarlos, cumpliendo con la veracidad de la información, objetividad y respeto. Así mismo, se mantuvo la confidencialidad de la identidad de los colaboradores encuestados, al iniciar la encuesta, ellos recibieron información acerca de la investigación, para que así, los resultados sean transparentes.

IV. RESULTADOS

4.1. SEGÚN EL OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2020.

Tabla 1

Resultados de la relación laboral y el clima organizacional.

	CLIMA ORGANIZACIONAL		Total
	INTERMEDIO	ADECUADO	
RELACIÓN INADECUADO	5	10	15
LABORAL	4,2%	8,4%	12,6%
INTERMEDIO	30	74	104
	25,2%	62,2%	87,4%
Total	35	84	119
	29,4%	70,6%	100,0%

FFUENTE: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2020.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla 1, se pudo visualizar que la relación laboral se encuentra en un nivel intermedio con un 87,4%, y que el clima organizacional con un 70,6% se ubicó en un nivel adecuado, mientras que la intersección más alta se encontró en un nivel adecuado del clima organizacional e intermedio en la relación laboral con un 62.2%.

De los datos presentados se logró percibir que las enfermeras(os) del Hospital Víctor Ramos Guardia, consideraron que la relación laboral se encuentra en un nivel intermedio, lo que significa que la interacción entre la jefa del área y los colaboradores es eventual. Asimismo, se pudo observar que el clima organizacional se encontró en un nivel adecuado, esto implica que los colaboradores al pertenecer a una institución pública solo priorizan el cumplimiento de sus labores, mas no establecer relaciones con sus jefes.

Prueba de hipótesis

Tabla 2

Prueba ETA para determinar la influencia entre relación laboral y clima organizacional.

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Clima organizacional_V2 Dependiente	,486
		Relación dependiente	Laboral_V1 ,396

FUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos en la tabla 2, se observó que la relación laboral obtuvo un valor de 0,396, mientras que el clima organizacional está influenciado en un 0,486. El valor que se obtuvo en la variable independiente fue menor a la dependiente, por lo que se pudo concluir que existe una influencia leve entre ambas variables. Por lo tanto, esto valida la hipótesis de trabajo y rechaza la hipótesis nula.

4.2. RESULTADOS SEGÚN LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo específico 1: Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2020.

Tabla 3

Resultados de sistemas de recompensas y desafío laboral.

		DESAFÍO LABORAL		Total
		INADECUADO	ADECUADO	
SISTEMA DE RECOMPENSAS	DE INADECUADO	12	10	12
		10,1%	0,0%	10,1%
S	INTERMEDIO	105	2	107
		88,2%	1,7%	89,9%

FUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla 3, se pudo observar que la dimensión sistema de recompensas se encontró en un nivel intermedio con un 89,9%, y el desafío laboral se ubicó en un nivel inadecuado con un 98,3%, mientras que la intersección más alta se encontró en el nivel inadecuado del desafío laboral e intermedio en el sistema de recompensas con un 88.2%.

De los datos ya presentados se observó que la dimensión sistema de recompensas se encontró en un nivel intermedio, lo que significa que las enfermeras(os) reciben una ocasional proporción de premios, incentivos, reconocimiento social y también tienen una mediana conformidad con las remuneraciones, esto se ve reflejado en sus labores, también se ve un retraso en sus sueldos por el trabajo que desempeña. En cuanto al desafío laboral se pudo observar que se encuentra en el nivel inadecuado, lo que significa que se ve una deficiencia en el cumplimiento de tareas, también no se respeta los turnos establecidos lo que genera incomodidad por parte de las enfermeras, a su vez también la asignación de tareas calculadas, el control de tareas es escasa por parte de la jefa del área de enfermería, las enfermeras no son participes de los objetivos de la institución, tampoco no realizan un aporte adicional a sus tareas. Esto implica que, el sistema de recompensas en el Hospital se da de manera esporádica, ya que ellos perciben que la remuneración por el trabajo extra (adicional) que realizan se les retribuye con retraso, afectando directamente a las enfermeras ya que no se sentirán entusiasmadas en realizar las labores adicionales.

Tabla 4

Prueba ETA para determinar la influencia entre sistema de recompensas y desafío laboral.

			Valor
Nominal intervalo	por Eta	Sistema de recompensas_D1V1 Dependiente	,437
		Desafío laboral_D1V2 Dependiente	,403

FFUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos en la tabla 4, se pudo visualizar que la dimensión sistema de recompensas obtuvo un valor de 0,437, mientras que la dimensión desafío laboral está influenciado en un 0.403. Concluyendo, que existe una influencia leve entre ambas dimensiones.

Objetivo específico 2: Delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

Tabla 5

Resultados de las relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto.

	TOLERANCIA AL CONFLICTO			Total
	INADECUADO	INTERMEDIO	ADECUADO	
RELACION INADECUADO	6	46	63	115
ES	5,0%	38,7%	52,9%	96,6%
INTERPER INTERMEDIO	0	0	4	4
SONALES	0,0%	0,0%	3,4%	3,4%
Total	6	46	67	119
	5,0%	38,7%	56,3%	100,0%

FUENTE: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2020.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5, se pudo visualizar que la dimensión relaciones interpersonales se encontró en un nivel inadecuado con 96,6%, mientras que la dimensión tolerancia al conflicto tiene un 56,3% ubicándose en el nivel adecuado, mientras que la intersección más alta se encuentra en un nivel adecuado de la tolerancia al conflicto e inadecuado en las relaciones interpersonales con un 52,9%.

De los datos obtenidos se pudo visualizar que la dimensión relaciones interpersonales se encuentra en un nivel inadecuado, lo que significa que el desempeño en equipo es deficiente, además de que el nivel de confianza y la interacción entre los enfermeros es baja, las reuniones de confraternidad entre los enfermeros son eventuales. En cuanto a la tolerancia al conflicto se observa que se ubicó en el nivel adecuado, lo que

refleja una fluidez en la delegación de solución de problemas y en la toma de decisiones, los enfermeros participan de manera activa en la solución de conflictos y en ocasiones la jefa de área de enfermería interviene, quedando así ambas partes beneficiadas. Esto implica que los colaboradores no practican el trabajo en equipo ni hay confianza entre ellos, pero saben solucionar conflictos y tomar decisiones ante un problema.

Tabla 6

Prueba ETA para determinar la influencia entre relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto.

			Valor
Nominal por intervalo	Eta	Relaciones dependiente Tolerancia dependiente	interpersonales_D2V1 ,373 al conflicto_D2V2 ,345

FUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos en la tabla 6, se pudo visualizar que la dimensión relaciones interpersonales obtuvo un valor de 0,373, mientras que la dimensión tolerancia al conflicto está influenciado en un 0,345. Concluyendo, que existe una influencia leve entre ambas dimensiones.

Objetivo específico 3: Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz -2020.

Tabla 7

Resultados entre sistema de comunicaciones y el apoyo en la ejecución de tareas.

		APOYO EN LA EJECUCION DE TAREAS			
		INADECUADO	INTERMEDIO	ADECUADO	TOTAL
SISTEMA DE COMUNICACIONES	INADECUADO	0 0,0%	1 0,8%	0 0,0%	1 0,8%
	INTERMEDIO	3 2,5%	56 47,1%	58 48,7%	117 98,3%
	ADECUADO	0 0,0%	0 0,0%	1 0,8%	1 0,8%
Total		3 2,5%	57 47,9%	59 49,6%	119 100,0%

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7, se pudo visualizar la dimensión sistema de comunicaciones Donde se encontró en un nivel intermedio con 98,3%, y el apoyo en la ejecución de tareas tiene un 49,6% ubicándose en el nivel adecuado, mientras que la intersección más alta se encuentra en un nivel adecuado del apoyo en la ejecución de tareas e intermedio en el sistema de comunicaciones con un 48,7%.

De los datos obtenidos se pudo observar que la dimensión sistema de comunicaciones se encuentra en el nivel intermedio, lo que significa que las enfermeras usan los sistemas de comunicaciones eventualmente y presenta una distribución lenta del flujo de información; a su vez existe una fluidez en las comunicaciones dentro del área de enfermería, también se observa que la comunicación entre las enfermeras y la jefa del área se da de manera regular; tampoco es periódico el uso de correos electrónicos, por otro lado, el apoyo en la ejecución de tareas es de nivel adecuado, lo que refleja que la jefa de enfermería apoya de manera permanente a sus colaboradores, asimismo, existe iniciativa por parte de las enfermeras y la jefa del área para dar solución a los conflictos que se presenten, por otro lado se observa que existe alta confianza entre compañeros lo cual repercute a expresar situaciones personales entre ellos. Esto implica que el sistema de comunicaciones es regular y el apoyo en la ejecución de tareas es alto, mostrando así la importancia entre ambas dimensiones, ya que va depender mucho de la comunicación tanto por áreas como entre compañeros, todo ello para que la jefa de área pueda percibir alguna dificultad en el cumplimiento de sus tareas de los enfermeras y así poder ayudarlos.

Tabla 8

Prueba ETA para determinar la influencia entre sistema de comunicaciones y apoyo en la ejecución de tareas.

				Valor
Nominal	Eta	Sistema de comunicaciones_D3V1	dependiente	,338
por intervalo		Apoyo en la ejecución de tareas_D3V2	dependiente	,304

FUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos la tabla 8, se pudo visualizar que la dimensión sistema de comunicaciones obtuvo un valor de 0,338, mientras que la dimensión apoyo en la ejecución de tareas está influenciado en un 0. 304. Concluyendo, que existe una influencia leve entre ambas dimensiones.

Objetivo específico 4: Establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

Tabla 9

Resultados del sistema de comunicaciones y el apoyo en la ejecución de tareas.

		RESPONSABILIDAD DE LOS COLABORADORES		
		INADECUADO	ADECUADO	Total
PROCESO	INADECUADO	14	0	14
DECISORIO		11,8%	0,0%	11,8%
	INTERMEDIO	65	22	87
		54,6%	18,5%	73,1%
	ADECUADO	15	3	18
		12,6%	2,5%	15,1%
Total		94	25	119
		79,0%	21,0%	100,0%

FUENTE: Base de datos del SPSS de la encuesta realizada a las enfermeras(os) del hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz-2020.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 9 se pudo visualizar que la dimensión proceso decisorio se encontró en un nivel intermedio con 73,1%, mientras que la dimensión responsabilidad de los colaboradores tiene un 79,0% ubicándose en el nivel inadecuado, mientras que la intersección más alta se encuentra en un nivel inadecuado del desafío laboral e intermedio en el proceso decisorio con un 54,6%.

De los datos obtenidos se observó que la dimensión proceso decisorio está en un nivel intermedio, lo que refleja una moderada capacidad y objetividad insuficiente en la toma de decisiones por parte de las enfermeras, por otro lado, de manera periódica las enfermeras suelen atender a personas que no han pasado el protocolo de atención; eventualmente las enfermeras hacen uso de algún elemento médico sin autorización para salvar una vida; por otro lado la responsabilidad de los colaboradores se encuentra en un nivel inadecuado, lo que significa que la amistad laboral de las enfermeras es insuficiente ya que no se percibe un buen trato entre ellas, además los compañeros de trabajo no son responsables al cumplir las tareas asignadas, a su vez no se muestra empatía hacia los pacientes, y la percepción de funciones por parte de las enfermeras es escasa ya que no están dispuestas a informar el incumplimiento de deberes de sus compañeros a la jefa de enfermería. Esto implica que los colaboradores toman decisiones por si solos regularmente, esto afecta a las responsabilidades que ellos tienen establecidas por la institución, por lo que las enfermeras recurren a reportar esas malas decisiones de sus compañeros a su jefe de área.

Tabla 10

Prueba ETA para determinar la influencia entre proceso decisorio y responsabilidad de los colaboradores.

			Valor
Nominal	Eta	Proceso decisorio_D4V1	,221
por		Dependiente	
intervalo		Responsabilidad de los	,347
		colaboradores_D4V2	
		Dependiente	

FUENTE: Análisis en SPSS de los resultados de la encuesta sobre la relación laboral y clima organizacional 2020.

INTERPRETACIÓN:

De los resultados obtenidos la tabla 10, se pudo visualizar que la dimensión proceso decisorio obtuvo un valor de 0,221, mientras que la dimensión responsabilidad de los colaboradores está influenciado en un 0,347. Concluyendo que, existe una influencia leve entre ambas dimensiones.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se realizó una comparación entre los resultados obtenidos durante la indagación con los trabajos previos relacionados a teorías y modelos de diferentes autores.

El objetivo general hace referencia a determinar la influencia entre la relación laboral y el clima organizacional en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020, de acuerdo a los resultados alcanzados a través de la prueba ETA se determinó que existe una influencia leve entre ambas variables con un resultado de 0,396 en la relación laboral y un 0,486 en el clima organizacional. Del mismo modo, en los resultados de la encuesta aplicada se pudo observar que la V1 se encontró en un nivel adecuado con valor de 70,6% mientras que la V2 se ubicó en un nivel intermedio con un valor de 87,4%.

Ahora bien estos resultados se relacionan con la investigación de Guzmán (2018), quien a través del coeficiente de Pearson obtuvo un valor de 0.559 ubicándose en una correlación moderada con una significancia de 0.030, pudiendo deducir que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relaciona significativamente. Esto sucede porque ambas variables constituyen una tarea necesaria, además es importante tener en cuenta el ambiente laboral, los incentivos, y la relación entre empleado- empleador para deducir el nivel de satisfacción laboral que se presenta en la institución.

Los resultados confirman la teoría de clima organizacional de Rensis Likert mencionado por Iglesias, Torres y Mora (2019) quienes indican que el comportamiento del empleado es generado en parte, por el accionar administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben, así como también por las habilidades y valores que estos presenten. De esta manera, dicha teoría reafirma la influencia entre relación y clima organizacional.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas la teoría expuesta por Torres y Mora donde se corroboró los resultados en los que demuestran que la relación laboral adecuada permite crear un vínculo entre el trabajador y jefe en donde se mantengan altos niveles de confianza y una constante comunicación entre ellos. De esta manera, repercute a un adecuado clima organizacional permitiendo al colaborador mantener una adecuada relación en el ambiente

de trabajo, siendo esto un factor muy importante, ya que ello puede repercutir a la productividad, así como también a la satisfacción personal del trabajador de la empresa.

Además, cabe indicar que en la presente indagación se contó como muestra a 119 enfermeros, mientras que el antecedente de Guzmán utilizó 15 colaboradores siendo ésta una muestra censal, asimismo, mencionar que ambas indagaciones se relacionan, ya que se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario; cabe indicar que se usaron distintas teorías; la presente investigación utilizó la teoría de sistemas de administración de Likert y el modelo del clima organizacional de Litwin y Stringer, mientras que el antecedente usó la teoría del Clima organizacional de Likert y la teoría Bifactorial: Motivación e Higiene postulada por Herzberg. Asimismo existió una similitud en los indicadores de ambas investigaciones como también diferencias en la cantidad de indicadores del antecedente.

Por otro lado, en referencia al primer objetivo específico basado en establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral, a través de la prueba ETA se estableció que existe una influencia leve entre ambas dimensiones con un resultado de 0,437 en la dimensión de la VI y un 0,403 en la dimensión de la VD, asimismo en los resultados obtenidos se pudo observar que el sistema de recompensas se encontró en un nivel intermedio con un valor de 89,9% con respecto al desafío laboral que se ubicó en el nivel inadecuado con un 98,3%.

Lo antes mencionado guarda relación con la investigación de Torres (2014), quien sostiene que mediante el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0,644, obteniendo una correlación alta se demostró que existe relación entre la recompensa entre sus factores: extrínseca e intrínseca con la motivación: la necesidad de logro, de poder y afiliación. Ya que al reconocer las tareas adicionales con remuneraciones adecuadas permitirá que las enfermeras se impongan retos, beneficiando al cumplimiento de metas de la institución.

Estos resultados se relacionan con la teoría del reforzamiento de Skinner mencionado por Agudelo y Guerrero (1973) quien afirma que un estímulo

puede desencadenar un resultado en la persona, si este resultado está sujeto a condiciones (positiva o negativamente), es posible que se ejerza una influencia en el comportamiento, el cual puede potenciarse. De esta manera, los colaboradores se proponen desafíos para cumplir retos calculados a cambio de que su desempeño sea reconocido por recompensas e incentivos. Por lo tanto, se afirma la existencia de la influencia entre el sistema de recompensas y el desafío laboral.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas la teoría expuesta por Agudelo y Guerrero donde se corroboró los resultados en los que demuestran que el manejo de los sistemas de recompensas permite que los colaboradores cumplan sus metas laborales y culminen la asignación de tareas. Todo ello con el objetivo de brindar un servicio adecuado a los usuarios.

De acuerdo al segundo objetivo específico basado en delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto, a través de la prueba ETA se delimitó que existe una influencia leve entre ambas dimensiones con un resultado de 0,373 en la dimensión de la variable independiente y un 0,345 en la dimensión de la variable dependiente, asimismo en los resultados de la encuesta aplicada se pudo identificar que las relaciones interpersonales alcanzó el nivel inadecuado con 96,6% mientras que la tolerancia al conflicto se ubicó en el nivel adecuado con un 56,3%.

Lo cual, guarda similitud con la investigación de Flores (2014), quien a través de la prueba $t= 3,29$, se afirma la existencia de una relación directa entre los estilos de resolución de conflictos y la comunicación interpersonal, esto explica el estilo de colaboración del colaborador está fuertemente relacionado a la resolución de un conflicto; a su vez asociado a la necesidad de comunicarse más aún si se trata de la comunicación interpersonal.

Dichos resultados se asemejan a la teoría de relaciones interpersonales de Kurt Lewin mencionado por Sánchez (2020), quien menciona que para comprender la conducta humana se debe tener en cuenta todos los factores que inciden su espacio vital, incluyendo desde el grado de iluminación de un recinto, hasta los patrones de socialización (conflictos) que hay en un conjunto de personas.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas la teoría expuesta por Sánchez donde se corroboró los resultados en los que demuestran que las relaciones interpersonales promovieran el trabajo en equipo entre los colaboradores, generando confianza, y de esta manera promover la interacción entre ellos. Esto permitirá que sean más tolerantes al conflicto, pudiendo solucionar cualquier problema que surja entre ellos, y a su vez participando en la toma de decisiones de su área.

Con respecto al tercer objetivo específico basado en explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas, se pudo determinar a través de la prueba ETA que existe una influencia leve entre ambas dimensiones con los valores de 0.338 en la dimensión de la variable independiente y 0,304 en la dimensión de la variable dependiente, asimismo, en los resultados de la encuesta aplicada se pudo observar que la dimensión sistema de comunicaciones alcanzó un nivel intermedio con un valor de 98,3% y la dimensión apoyo en la ejecución de tareas se ubicó en el nivel adecuado con el valor de 49,6%.

Lo antes mencionado guarda relación con la investigación de Urbina (2019) quien sustenta que a través del análisis de Chi cuadrado ($p > 0.05$) se determinó la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. De esta manera se establece que cuando hay una mala comunicación en el interior de la institución se genera el trabajo de manera individual.

Todo lo mencionado posee respaldo de la teoría de la comunicación organizacional de Alberg mencionado por Cruz y Fernández (2012) quien menciona que toda actividad concerniente a la comunicación debe estar integrada para poder alcanzar los objetivos y metas de la organización. Asimismo menciona que la comunicación está representada por cuatro funciones las cuales son: apoyo a las operaciones centrales internas y externas (regular), informar al público interno y externo (informar), socializar a los individuos en la organización (integrar) y orientar el producto (persuadir). Dando a conocer que el sistema de comunicaciones tiene influencia en el apoyo a la ejecución de tareas.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas la teoría expuesta por Cruz y Fernández donde se corroboró los resultados en los que demuestran que el sistema de comunicaciones optimiza el flujo de información entre colaboradores y miembros de la organización, por otro lado, una mejora en la flexibilidad al comunicarse y el uso continuo de los sistemas informativos. Esto permitirá que el jefe apoye de manera continua a los colaboradores.

Por último, en cuanto al cuarto objetivo específico basado en establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores, se pudo deducir a través de la prueba ETA que existe una influencia leve entre ambas dimensiones con un valor de 0,221 en la dimensión de la variable independiente y 0,347 en la dimensión de la variable dependiente, por otro lado, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se pudo visualizar que la dimensión proceso decisorio alcanzó un nivel intermedio con un valor de 73,1%, mientras que la dimensión responsabilidad de los colaboradores se ubicó en el nivel inadecuado con un valor de 79 %.

Ahora bien, estos resultados guardan similitud con los de Navarro (2018), quién sustenta que a través del coeficiente de correlación Rho Pearson con un valor de 0,637 se determinó que existe un nivel de correlación moderada y positiva entre ambas variables. Dando como resultado que el 74.17% de trabajadores consideraron que las habilidades gerenciales son malas, y un 71.67% afirmaron que la toma de decisiones son malas. Puesto que, mientras más habilidades gerenciales se tengan la decisión a tomar mejores decisiones también mejorará.

Estos resultados están respaldado por la teoría de las decisiones de Abraham Wald citado por Corona (2007) quien menciona que la decisión se trataría de una elección de acuerdo a varios de criterios que se contemple, no solo el conocimiento previo, sino además de una evaluación de los posibles resultados posibles, todo ello mediante la existencia de un ente decisor. Esto señala que el proceso de decisión se debe de seguir para ser congruentes con los objetivos y ciertos principios impuestos por la organización. De esta manera se demuestra la influencia entre el proceso decisorio y responsabilidad de los colaboradores.

En ese sentido, el estudio tomó como pautas la teoría expuesta por Corona donde se corroboró los resultados en los que demuestran que el proceso decisorio permitirá a los colaboradores que sean efectivos al momento de tomar decisiones respecto a la atención de los usuarios, cumpliendo con las normas establecidas por la organización.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó a través de la prueba ETA que existe una influencia leve entre ambas variables, por lo que la relación laboral obtuvo un valor de 0,486, mientras que el clima organizacional está influenciado en un 0,396; la relación laboral se ubicó en un nivel intermedio con un valor de 87,4% y el clima organizacional se ubicó en un nivel adecuado con un valor de 70,6 %, esto implica que los colaboradores al pertenecer a una institución pública solo priorizan el cumplimiento de sus labores, mas no establecer relaciones con sus jefes.

Segundo: Se estableció a través de la prueba ETA que existe una influencia leve entre ambas dimensiones, por lo que el sistema de recompensas obtuvo un valor de 0,437 sobre el desafío laboral con un 0,403; el sistema de recompensas se encontró en un nivel intermedio con un valor de 89,9% con respecto al desafío laboral que se ubicó en el nivel inadecuado con un 98,3%, de esta manera, las enfermeras perciben que las remuneraciones recibidas por sus tareas adicionales son eventuales, y este afecta directamente al esmero de imponerse retos y cumplir sus tareas de manera adecuada.

Tercero: Se delimitó a través de la prueba ETA que las relaciones interpersonales con un valor de 0,373 influyen de manera leve en la tolerancia al conflicto en un 0,345; la dimensión relaciones interpersonales alcanzó el nivel inadecuado con 96,6% mientras que la tolerancia al conflicto se ubicó en el nivel adecuado con un 56,3%, esto quiere decir que los colaboradores no practican el trabajo en equipo, ni hay confianza entre ellos, pero saben solucionar conflictos y tomar decisiones ante un problema.

Cuarto: Se explicó a través de la prueba ETA que existe influencia entre ambas dimensiones, por lo que el sistema de comunicaciones obtuvo un valor de 0.338 sobre el apoyo en la ejecución de tareas con un 0,304; la dimensión sistema de comunicaciones alcanzó un nivel intermedio con un valor de 98,3% y la dimensión apoyo en la ejecución de tareas

se ubicó en el nivel adecuado con el valor de 49,6%, esto implica que el sistema de comunicaciones es regular y el apoyo en la ejecución de tareas es alto, ya que va depender mucho de la comunicación tanto por áreas como entre compañeros, todo ello para que la jefa de área pueda percibir alguna dificultad en el cumplimiento de sus tareas de los enfermeros(as) y así poder ayudarlos.

Quinto: Se estableció a través de la prueba ETA que existe una influencia leve entre ambas dimensiones, por lo que el proceso decisorio obtuvo un valor de 0,221 mientras que la responsabilidad de los colaboradores obtuvo un valor de 0,34; el proceso decisorio alcanzó un nivel intermedio con un valor de 73,1%, la dimensión responsabilidad de los colaboradores se ubicó en el nivel inadecuado con un valor de 79%, esto implica que los colaboradores toman decisiones por si solos regularmente, esto afecta a las responsabilidades que ellos tienen establecidas por la institución, por lo que las enfermeras recurren a reportar esas malas decisiones de sus compañeros a su jefe de área.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la jefa del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, implemente un plan de sostenibilidad de un programa de habilidades blandas que se desarrolle semestralmente, para todos los colaboradores del área de enfermería, con el propósito de generar confianza entre jefa y colaborador; de esta manera poder establecer compañerismo y apoyo en la institución; así como también, la implementación de actividades psicolabórales, a realizarse en el primer día de cada mes.

Segundo: A la jefa del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, que implemente un plan de recompensas y reconocimientos, que consista en proporcionar cupones de descuento a los empleados que realicen trabajos adicionales, para que sea un impulso a que continúen realizando sus labores y se propongan desafíos que ayuden a cumplir las metas de la institución.

Tercero: A la jefa del área de enfermería conjuntamente con el área de recursos humanos del Hospital Víctor Ramos Guardia desarrollen un plan de capacitación semestral, sobre las 5 C del trabajo en equipo y manejo de conflictos, incluyendo dinámicas grupales y juegos de rol hechos por personal calificado, para que de esta manera los colaboradores tenga la capacidad de trabajar en equipo.

Cuarto: A la jefa del área de enfermería en conjunto con el Director del Hospital Víctor Ramos Guardia, establecer un plan de sistema de comunicaciones dentro del área de enfermería, donde se implementen TIC's que ayuden y faciliten la comunicación efectiva, asimismo, la jefa de área reconozca las dificultades que tengan las enfermeras en cuanto al cumplimiento de sus labores, y de esta manera brindarles su apoyo.

Quinto: A la jefa del área de enfermería y el área de recursos humanos del Hospital Víctor Ramos Guardia, designar un coach que trabaje conjuntamente con las enfermeras acerca del empowerment

institucional como una estrategia de crecimiento del talento humano, para que los colaboradores puedan tomar decisiones por si solas ante una emergencia, siempre y cuando respeten las normas establecidas por la institución.

REFERENCIAS

- Agudelo, R. y Guerrero, J. (1973). El sistema psicológico de BF Skinner. *Revista redalyc*, 5 (2), 191-216. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=80550206>
- Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arzamendia, N. y Samudio, M. (2014, junio). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. *Revista Scielo*. Recuperado de: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Recuperado de: <https://fliphtml5.com/hpoya/ycfw/basic>
- Bin, A. (2018). Organizational Climate and Climate Strength - Three Essays. Recuperado de: https://serval.unil.ch/resource/serval:BIB_6E49F6F6ED95.P001/REF.pdf
- Bustamante, M., Grandón, M., y Lapo, M. (2015, noviembre). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Revista Elsevier*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/81956565.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/81956565.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administração de Recursos Humanos*. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Corona, L. (2007). La teoría general sobre la toma de decisiones y su aplicación al campo de la asistencia médica. *Revista medisur*. 2-1. Recuperado de: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/43/1812>

- Cruz, Y. y Fernández, A. (2012, Mayo). Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. *Revista Contribuciones en las ciencias sociales*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>
- Cuenca, M. (2010). Relaciones laborales, organización de la empresa y globalización. Recuperado de: <http://www.relats.org/documentos/FTgeneralValdesDelReyotros.pdf>
- Douglas, S. (2010). Organizational climate and teacher commitment. Recuperado de: https://ir.ua.edu/bitstream/handle/123456789/1024/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR30Uk7-x_iQdWm5qqF4x29BpD62WZZBl4O_ps-0Jou17BWViKHN1MAxh4
- Estela, G. y Vergara, M. (2017). Clima organizacional y su impacto en la gestión de la municipalidad provincial de Huaraz en el periodo 2016. (Tesis de título). Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2778>
- Flores, Y. (2014). Comunicación interpersonal y resolución de conflictos en docentes y directivos de instituciones educativas emblemáticas de la Ugel de Huancayo. (Tesis de grado). Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3237/Flores%20Paitan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. e Ibarra, L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Guil, B., y Guillén, G. (2003). Psicología del trabajo para relaciones laborales. (2^{da} edición). Madrid: McGraw-Hill.
- Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. (Tesis de título). Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Iglesias, A. Torres, J. y Mora, Y. (2019, Junio). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Revista Medisur*. 17-4. Recuperado de: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267/2924>

Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015, Junio). Generalidades del clima organizacional. *Revista Scielo*. 13(3) .455-457. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

Juárez, S. (2017, diciembre). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Scielo*. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n4/1561-3127-rcsp-44-04-97.pdf>

Kaufman, B. (2006). The Core Principle and Fundamental Theorem of Industrial Relations. Recuperado de: <https://www.issuelab.org/resources/4827/4827.pdf>

Kerr, C., Dunlop, J., Harbison, F., y Myers, C. (1971). *Industrialism and Industrial Man: The Problems of Labor and Management in Economic Growth*. Massachusetts, United States of America: Penguin Books Editorial.

Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, United States of America: Division of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.

Madhukar, V. (2017). *Impact of Organizational Climate on Employee Motivation: A Conceptual Perspective*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/325057736_IMPACT_OF_ORGANISATIONAL_CLIMATE_ON_EMPLOYEE_MOTIVATION_A_CONCEPTUAL_PERSPECTIVE

Mamani, N. (2017). La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del hospital nacional Policía Nacional Del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014. (Tesis de título). Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/986/MAESTRO%20%20Mamani%20Vitulas%2C%20Nely%20Venicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Méndez, M. (2013). *Clima organizacional*. Recuperado de: https://www.utel.edu.mx/blog/rol-personal/el-clima-organizacional/?utm_source=blog_utel&utm_medium=referall&utm_term=clima_organizacional&utm_content=clima_organizacional_blog_utel&utm_campaign=mayo

Muhammad, S. (2019). Organizational Climate and Its Impact. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/335881670_ORGANIZATIONAL_CLIMATE_AND_ITS_IMPACT_ON_FIRM_FINANCIAL_PERFORMANCE_MUHAMMAD_SALEEM_NARINA_PERVEEN

Navarro, H. (2018). Habilidades gerenciales y toma de decisiones en los trabajadores del Fondo Nacional de Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica - Fondecyt, 2017. (Tesis de maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17414/Navarro_MHF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parella, S., y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/0B1sTclvKGVSyOVVKaGikY3Fobkk/view>

Quintana, A. (2013). *Definiciones y Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de: <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Reynolds, C. (2006). Perceptions of Organizational Climate and job Satisfaction Among Full-Time and Part-Time Community College Faculty. Recuperado de: http://etd.fcla.edu/UF/UFE0017562/reynolds_c.pdf

Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista Educación en Valores. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Sánchez, E. (2020). *Kurt Lewin y su teoría de las relaciones interpersonales*. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/kurt-lewin-y-su-teoria-de-las-relaciones-interpersonales/>
- Sofianos, T. (2005). *The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction as Reported by Community College Executive Secretaries and/or Associates to the President*. Recuperado de: <https://ufdc.ufl.edu/AA00011363/00001/1j>
- Torres, L. (2014). *Recompensas y motivación de las enfermeras(os) de cuidado directo en un centro de salud privada, valencia estado de Carabobo*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5780/mtorres.pdf?sequence=1>
- Trebilcock, A. (2012). Capítulo 21: relaciones laborales y gestión de recursos humanos. En: enciclopedia de la OIT, Relaciones laborales y gestión de recursos humanos. Recuperado de: https://www.academia.edu/12516404/RELACIONES_LABORALES_Y_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS
- Trujillo, A. (2019). *Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx>
- Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho huaura oyón y servicios básicos de salud, huacho, 2017*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velton, E. (2017). *Clima organizacional: su importancia, cómo medir y validar*. Recuperado de: <https://es.eadbox.com/clima-organizacional/>
- Villamizar, M., Castañeda D. (2014, Julio). *Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge*

Workers. *Revista International Journal of psychological research*; 7 (2): 64-75
Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v7n2/v7n2a07.pdf>

Werther, W., y Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos el capital humano de las empresas. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

Zhang, J. (2010). Organizational Climate and its Effects on Organizational Variables: An Empirical Study. *International Journal of Psychological Studies*. Vol. 2, 191.

ANEXOS

Anexo: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
X: Relación laboral	Kaufman (2006) lo define como el término que comprende cada suceso que surge del empleo y conlleva a la relación entre trabajador y capital en el marco del proceso productivo. (p.7)	Son vínculos que se establecen en el trabajo, por parte de los colaboradores y el capital, en el proceso de producción. De esta forma, se evaluará con las siguientes dimensiones: proceso decisorio, sistema de comunicaciones, relaciones interpersonales y sistema de recompensas.	Proceso decisorio	Toma de decisiones	Ordinal
				Objetividad en las decisiones	
			Sistema de comunicaciones	Flujo de información	
				Flexibilidad al comunicarse	
				Sistemas informativos	
			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo	
				Confianza	
				Interacción entre los miembros	
			Sistema de recompensas	Premios e incentivos	
				Reconocimiento social	
Remuneraciones					

		sistema de recompensas.		Remuneraciones	
Y: Clima Organizacional	Guil y Guillén (2003), El clima organizacional es la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral. (p.165)	Un ambiente donde el colaborador desempeña relación entre el personal de la organización. Y que su vez será evaluado con las siguientes dimensiones: desafío laboral, tolerancia al conflicto, responsabilidad de los trabajadores y apoyo en la ejecución de tareas.	Desafío laboral	Cumplimiento de metas	Ordinal
				Asignación de tareas calculadas	
				Control de las tareas	
			Tolerancia al conflicto	Delegar la solución de conflictos	
				Delegar la toma de decisiones	
			Responsabilidad de los trabajadores	Percepción del grupo	
				Conducta del grupo	
				Amistad laboral	
			Apoyo en la ejecución de tareas	Confianza para solucionar problemas	
				Apoyo del superior al colaborador	
Libertad de expresión					

Anexo: Instrumento de recolección de datos



ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA SOBRE LA RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL.

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Género:** a) Masculino b) Femenino
- 1.2. **Edad:** a) 18 - 33 b) 34 - 49 c) 50 - 65
- 1.3. **Condición laboral:** a) Contratado b) Estable

II. INDICACIONES

Estimado trabajador(a), la presente investigación es para determinar la influencia entre la relación laboral y el clima organizacional; por lo que se le invita a responder marcando con una X las respuestas que usted considere adecuadas según su opinión, teniendo en cuenta las escalas:

TA (5)	A (4)	NAND (3)	D (2)	TD (1)
Totalmente de acuerdo.	De acuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.	Totalmente en desacuerdo.

III. ITEMS

N°	PREGUNTAS	Respuestas				
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	¿Usted es autónomo a la hora de tomar decisiones, con respecto a la atención médica de los pacientes?					
2	¿Usted solo brindaría atención médica a una persona que haya pasado el protocolo de atención dentro del hospital Víctor Ramos Guardia?					
3	¿Ante alguna emergencia usted haría uso de algún elemento médico para salvar una vida sin previa autorización de la jefa del área de enfermería?					



N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
4	¿Usted consideraría atender a un ciudadano sin documentos de identificación que ingrese al Hospital Víctor Ramos Guardia					
5	¿Usted informaría el estado de salud a algún familiar de un paciente sin haber realizado los trámites burocráticos dentro del Hospital Víctor Ramos Guardia?					
6	¿La información que transmite la jefa del área de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia fluye de manera directa hacia usted?					
7	¿Mantiene una comunicación permanente con la jefa de enfermeras en el Hospital Víctor Ramos Guardia?					
8	¿El mensaje que transmiten los doctores del Hospital Ramos Guardia es fácil de comprender por usted para la atención médica del paciente?					
9	¿Usa periódicamente el correo electrónico con la jefa del área de enfermería?					
10	¿Considera usted que en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia existe el trabajo en equipo?					
11	¿Se sentiría usted confiada si alguna compañera de trabajo la sustituye en la guardia nocturna del Hospital Víctor Ramos Guardia?					
12	¿Se realizan reuniones de confraternidad entre las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia?					
13	¿Se percibe una energía de apoyo entre los miembros del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?					
14	¿La jefa del departamento del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia felicita a las enfermeras por su desempeño laboral?					
15	¿Realizan reconocimientos a las enfermeras como mejor trabajadora del mes dentro del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?					



N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
16	¿El sueldo que percibe va acorde con las funciones que desempeña en el hospital Víctor Ramos Guardia?					
17	¿Reciben puntualmente el pago por su trabajo en el Hospital Víctor Ramos Guardia?					
18	¿Respecto a los objetivos del hospital, usted es participe del cumplimiento de las metas propuestas?					
19	¿En caso del cambio de horario repentino, usted se adecua fácilmente a ello?					
20	¿Respecto a sus tareas asignadas, usted realiza un aporte adicional?					
21	¿Considera usted que cumple con sus labores según los turnos ya establecidos?					
22	¿Su trabajo es evaluado en forma constante?					
23	¿La jefa del área de enfermería monitorea su trabajo permanentemente?					
24	¿Su jefa de área supervisa su labor mediante un formato de evaluación?					
25	¿Frente a un problema que surge entre las enfermeras, usted participa en la solución?					
26	¿En el hospital, ante un problema las enfermeras dan solución inmediata al conflicto, quedando ambas partes beneficiadas?					
27	¿En el área de enfermería, usted participa en la toma de decisiones?					
28	¿En caso de un problema ante una emergencia para la atención del usuario, usted puede tomar decisiones para dar alguna solución?					
29	¿Usted cree que en el área de enfermería se resuelven los problemas del trabajo por sí solas y no recurren a sus jefes para la solución?					
30	¿Usted percibe que sus compañeros del área donde labora son responsables en el cumplimiento de sus tareas?					
31	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo del área de enfermería son empáticos con los pacientes que acuden al hospital?					
32	¿En caso de que uno de sus compañeros no cumpla con sus responsabilidades del trabajo, usted reportaría el hecho a su jefe de área?					



N°	PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
33	¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesite?					
34	¿Entre usted y sus compañeros de trabajo el trato es con mucho respeto?					
35	¿Usted evaluaría que en el área de enfermería existe amicalidad?					
36	¿Usted tendría confianza de contar sus problemas personales a sus compañeros de trabajo?					
37	¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de un problema?					
38	¿En caso de que tengas dudas respecto a la ejecución de tus tareas, su jefe de área está dispuesto a ayudarlo?					
39	¿Para tomar una decisión respecto a sus actividades, su jefe de área trata de obtener información antes de tomar una decisión?					
40	¿Su jefe de área de enfermería toma en cuenta las opiniones de usted y sus compañeros?					

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

FECHA: _____

HORA: _____

Anexo: Ficha técnica del instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
Tipo de instrumento	Cuestionario personal
Denominado del instrumento	Cuestionario para determinar la influencia entre relación laboral y clima organizacional.
Autoría	• Cano Azafra Brenda • Lopez Gantu Esther Milagros
Duración de la aplicación	10 minutos
Muestra	119 enfermeras del área de enfermería del Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz.
Numero de ítems	40
Escala de medición	Ordinal (escala de Likert)
Dimensiones que evalúa	Proceso decisorio, sistema de comunicaciones, relaciones interpersonales, sistema de recompensas, desafío laboral, tolerancia al conflicto, responsabilidad de los trabajadores, apoyo en la ejecución de tareas.
Método de muestreo	Probabilístico – Muestreo Aleatorio Simple
Lugar de realización de campo	Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz
Fecha de realización de campo	Del 28 al 30 de septiembre del 2020
Programa estadístico	IBM SPSS Statistics 22 y Microsoft Office

TABLA DE ESPECIFICACIONES

Cuestionario de Competencias Gerenciales y Crecimiento empresarial.

I. Datos Informativos:

- Autores : Cano Azaña Brenda
Lopez Gantu Esther Milagros
- Tipo de instrumento : Escala de Likert
- Niveles de aplicación : Enfermeras del área de enfermería del
Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz
- Administración : Individual
- Duración : 10 minutos
- Materiales : Hoja impresa, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autoras.

II. Descripción del Propósito:

El instrumento consta de 40 ítems de opinión con alternativas para determinar la influencia entre Relación Laboral y el Clima Organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

III. Tabla de Especificaciones:

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
D1. Proceso Decisorio.	1. Toma de decisiones	5%	1	1 - 5
			2	
	2. Objetividad en las decisiones		3	
			4	
			5	
D2. Sistema de Comunicaciones	3. Flujo de información	15%	6	1 - 5
	4. Flexibilidad al comunicarse		7	
			8	
	5. Sistemas informativos		9	
D3. Relaciones interpersonales	6. Trabajo en equipo	15%	10	1 - 5
	7. Confianza		11	
	8. Interacción entre los miembros		12	
			13	
D4. Sistema de Recompensas	9. Premios e incentivos	15%	14	1 - 5
	10. Reconocimiento social		15	
	11. Remuneraciones		16	
			17	

D5. Desafío Laboral	12. Cumplimiento de metas	15%	18	1 - 5
	13. Asignación de tareas calculadas		19	
			20	
	14. Control de tareas		21	
			22	
			23	
24				
D6. Tolerancia al conflicto	15. Delegar la solución de conflictos	5%	25	1 - 5
	16. Delegar la toma de decisiones		26	
			27	
			28	
			29	
D7. Responsabilidad de los trabajadores	17. Percepción del grupo	15%	30	
	18. Conducta del grupo		31	
			32	
			33	
			34	
19. Amistad laboral	35			
D8. Apoyo en la ejecución de tareas	20. Confianza para solucionar problemas	15%	36	1 - 5
	21. Apoyo del superior al colaborador		37	
			38	
			39	
22. Libertad de expresión	40			
TOTAL		100%	40 ítems	40 - 200

IV. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Opción de respuesta	Puntaje
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, 33, 34, 45. 36, 37, 38, 39, 40.	- Totalmente en desacuerdo	1
	- En desacuerdo	2
	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	- De acuerdo	4
	- Totalmente de acuerdo	5

V. Niveles de Valoración:

5.1. Valoración de las variables: Relación Laboral y Clima Organizacional

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACIÓN
Relación Laboral	Inadecuado	17 - 39
	Intermedio	40 - 62
	Adecuado	63 - 85

VARIABLE	NIVEL	PUNTUACIÓN
Clima Organizacional	Inadecuado	23 - 53
	Intermedio	54 - 84
	Adecuado	85 - 115

5.2. Valoración de la Variable 1: Relación Laboral

NIVEL	CRITERIOS	VALORES
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente capacidad de tomar decisiones - Objetividad en la toma de decisiones - Excelente flujo de información - Flexibilidad en las comunicaciones - Uso de los sistemas de información - Óptimo trabajo en equipo - Alto nivel de confianza - Alta interacción entre los miembros - Se proporciona premios e incentivos - Se aplica el reconocimiento social - Conformidad con las remuneraciones 	63 - 85
Intermedio	<ul style="list-style-type: none"> - Limitada capacidad de tomar decisiones - Poca objetividad en las decisiones - Flujo de información debilitada - Poca flexibilidad en las comunicaciones - Limitado uso de los sistemas de comunicación - Regular desempeño en el trabajo en equipo - Escaso nivel de confianza - Eventual interacción entre miembros - Esporádica proporción de premios e incentivos - Aplicación esporádica de reconocimiento social - Mediana conformidad con las remuneraciones 	40 - 62
Inadecuado	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia escasa iniciativa en la toma de decisiones - Decisiones parcializadas - Deficiente gestión del flujo de información - Inadecuada capacidad de comunicarse - Acceso restringido a los sistemas de 	17 - 39

	comunicación - Deficiente desempeño en el trabajo en equipo - Bajo nivel de confianza - Bajo nivel de interacción entre los miembros - Privación de premios e incentivos - Inexistencia en la aplicación de reconocimiento social - Disconformidad con las remuneraciones	
--	---	--

5.3. Valoración de la variable 2: Clima Organizacional

NIVEL	CRITERIOS	VALORES
Adecuado	<ul style="list-style-type: none"> - Logro en el cumplimiento de tareas - Adecuadas asignaciones de tareas calculadas - Permanente control de tareas - Fluidez en la delegación de solución de problemas - Fluidez en delegar la toma de decisiones - Alta percepción de grupo - Apropiada conducta en el grupo - Alta amistad laboral - Alta confianza para solucionar problemas - Apoyo permanente del superior al colaborador - Alta libertad de expresión. 	85 - 115
Intermedio	<ul style="list-style-type: none"> - Eventual cumplimiento de tareas - Eventuales asignaciones de tareas calculadas - Regular control de tareas - Eventual delegación de solución de problemas - Delegación deficiente en la toma de decisiones - Limitada percepción de grupo - Conducta de grupo poco apropiada - Amistad laboral media - Confianza limitada para solucionar problemas - Apoyo esporádico del superior al colaborador - Escasa libertad de expresión 	54 - 84
Inadecuado	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de tareas de forma deficiente - Asignaciones de tareas calculadas deficientes 	23 - 53

	<ul style="list-style-type: none">- Deficiente control de tareas- Escasa incertada delegación de solución de tareas- Escasa delegación en la toma de decisiones- Escasa percepción de grupo- Conducta de grupo inapropiada- Amistad laboral insuficiente baja- Baja confianza para solucionar problemas- Apoyo inexistente del superior al colaborador- Carencia de libertad de expresión	
--	---	--

Anexo: Matriz de Investigación

MATRIZ DE INVESTIGACION				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO
<p>Problema General ¿De qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?</p> <p>Problemas Específicos ¿De qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?</p> <p>¿De qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p> <p>Objetivos Específicos Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020.</p> <p>Delimitar qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de</p>	<p>Hipótesis de trabajo H1 La relación laboral incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p> <p>Hipótesis nula Ho La relación laboral no incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p>	<p>Variable Independiente X = Relación Laboral X1= Proceso decisorio X2= Sistema de comunicaciones X3= Relaciones Interpersonales X4= Sistema de recompensas</p> <p>Variable Dependiente Y = Clima Organizacional Y1=Desafío laboral Y2=Tolerancia al conflicto Y3=Responsabilidad de los colaboradores Y4=Apoyo en la ejecución de tareas</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación Correlacional</p> <p>Diseño de investigación El diseño de la investigación es no experimental-correlacional El esquema es el siguiente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block; margin: 10px 0;"> $X_1 \longrightarrow Y_1$ </div> <p>X1: Clima Organizacional. Y1: Relación Laboral. → : Influencia entre variables.</p>

<p>Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?</p> <p>¿De qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?</p> <p>¿De qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?</p>	<p>enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p> <p>Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p> <p>Establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.</p>			
---	--	--	--	--

Anexo: Cálculo de tamaño de muestra.

Fórmula para hallar la muestra:	
$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
N = Tamaño de la población.	170 enfermeros
Z = Nivel de confianza.	95 % = [1.96]
p = Proporción de éxito.	50 % = [0.50]
q = Porcentaje estimado de la muestra.	50% = [0.50]
E = Error máximo aceptable.	5 % = [0.05]
Aplicación de la fórmula:	
$n = \frac{170 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(170 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50} = 119$	
El tamaño de muestra nos indica que la aplicación de la encuesta se debe realizar a 119 enfermeros.	

Anexo: Validez del instrumento

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Lic. Espinoza Romero, Junior Henry

Docente de la carrera profesional de Administración

CANO AZAÑA, Brenda, identificada con DNI N° 71507110, y LÓPEZ GANTU, Esther Milagros, identificada con DNI N° 72467004, estudiantes de I ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo", ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Competencias Gerenciales y la relación con el Crecimiento Empresarial en la Empresa CAM Del Perú SAC, 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de junio del 2020.



CANO AZAÑA BRENDA



LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020.

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.- ¿De qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3.- ¿De qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

4.- ¿De qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: La relación laboral incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

Hipótesis nula: La relación laboral no incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020.

2.- Delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

3.- Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.- Establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional.

GUÍA DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO ACERCA DE "RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020".

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si toda la marca (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN y/o RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADO		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 RELACION	PROCESO DECISORIO	Toma de decisiones	1. ¿Usted es autónomo a la hora de tomar decisiones, con respecto a la atención médica de los pacientes?						X		X		X		X		
			2. ¿Usted solo brindaría atención médica a una persona que haya pasado el protocolo de atención dentro del hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Objetividad en las decisiones	3. ¿Ante alguna emergencia usted haría uso de algún elemento médico para salvar una vida sin previa autorización de la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X		
			4. ¿Usted consideraría atender a un ciudadano sin documentos de identificación que ingrese al Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
			5. ¿Usted informaría el estado de salud a algún familiar de un paciente sin haber realizado los trámites burocráticos dentro del Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
	SISTEMA DE COMUNICACIONES	Flujo de información	6. ¿La información que transmite la jefa del área de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia fluye de manera directa hacia usted?						X		X		X		X		
			7. ¿Mantiene una comunicación permanente con la jefa de enfermeras en el Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Flexibilidad al comunicarse	8. ¿El mensaje que transmiten los doctores del Hospital Ramos Guardia es fácil de comprender por usted para la atención médica del paciente?						X		X		X		X		
		Sistemas informativos	9. ¿Usa periódicamente el correo electrónico con la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X		

RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo en equipo	10. ¿Considera usted que en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia existe el trabajo en equipo?							X		X		X		X		
	confianza	11. ¿Se sentiría usted confiada si alguna compañera de trabajo la sustituye en la guardia nocturna del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Interacción entre los miembros	12. ¿Se realizan reuniones de confraternidad entre las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		13. ¿Se percibe una energía de apoyo entre los miembros del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
SISTEMA DE RECOMPENSAS	Premios e incentivos	14. ¿La jefa del departamento del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia felicita a las enfermeras por su desempeño laboral?							X		X		X		X		
	Reconocimiento social	15. ¿Realizan reconocimientos a las enfermeras como mejor trabajadora del mes dentro del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Remuneraciones	16. ¿El sueldo que percibe va acorde con las funciones que desempeña en el hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		17. ¿Reciben puntualmente el pago por su trabajo en el Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo(1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V	DESAFIO LABORAL	Cumplimiento	1. ¿Respecto a los objetivos del hospital, usted es participe del cumplimiento de las metas propuestas?						X		X		X		X		
		Asignación de tareas calculadas	2. ¿En caso del cambio de horario repentino, usted se adecua fácilmente a ello?						X		X		X		X		
			3. ¿Respecto a sus tareas asignadas, usted realiza un aporte adicional?						X		X		X		X		
			4. ¿Considera usted que cumple con sus labores según los turnos ya establecidos?						X		X		X		X		
		Control de tareas	5. ¿Su trabajo es evaluado en forma constante?						X		X		X		X		
			6. ¿La jefa del área de enfermería monitorea su trabajo permanentemente?						X		X		X		X		
			7. ¿Su jefa de área le supervisa su labor mediante un formato de evaluación?						X		X		X		X		
	TOLERANCIA AL CONFLICTO	Delegar la solución de conflictos	8. ¿Frente a un problema que surge entre las enfermeras, usted participa en la solución?						X		X		X		X		
			9. ¿En el hospital, ante un problema las enfermeras dan solución inmediata al conflicto, quedando ambas partes beneficiadas?						X		X		X		X		
		Delegar la toma de decisiones	10. ¿En el área de enfermería, usted participa en la toma de decisiones?						X		X		X		X		
			11. ¿En caso de un problema ante una emergencia para la atención del usuario, usted puede tomar decisiones para dar alguna solución?						X		X		X		X		

		12. ¿Usted cree que en el área de enfermería se resuelven los problemas del trabajo por sí solas y no recurren a sus jefes para la solución?							X		X		X		X			
RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES	Percepción del grupo	13. ¿Usted percibe que sus compañeros del área donde labora son responsables en el cumplimiento de sus tareas?							X		X		X		X			
		14. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo del área de enfermería son empáticos con los pacientes que acuden al hospital?							X		X		X		X			
	Conducta del grupo	15. ¿En caso de que uno de sus compañeros no cumpla con sus responsabilidades del trabajo, usted reportaría el hecho a su jefe de área?							X		X		X		X			
	Amistad laboral	16. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesite?								X		X		X		X		
		17. ¿Entre usted y sus compañeros de trabajo el trato es con mucho respeto?								X		X		X		X		
		18. ¿Usted evaluaría que en el área de enfermería existe amicalidad?								X		X		X		X		
APOYO EN LA EJECUCION DE TAREAS	Confianza para solucionar problemas	19. ¿Usted tendría confianza de contar sus problemas personales a sus compañeros de trabajo?							X		X		X		X			
		20. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de un problema?								X		X		X		X		
	Apoyo del superior al colaborador	21. ¿En caso de que tengas dudas respecto a la ejecución de tus tareas, su jefe de área está dispuesto a ayudarlo?							X		X		X		X			
	Libertad de expresión	22. ¿Para tomar una decisión respecto a sus actividades, su jefe de área trata de obtener información antes de tomar una decisión?								X		X		X		X		
		23. ¿Su jefe de área de enfermería toma en cuenta las opiniones de usted y sus compañeros?								X		X		X		X		

OBSERVACION:



 Junior Henry Espinoza Romero
 Lic. Administración
 CLAD N° 07890

FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de la relación laboral y el clima organizacional.

OBJETIVO: Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

DIRIGIDO A: Al área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ESPINOZA ROMERO, JUNIOR HENRY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Licenciado en Administración



Junior Henry Espinoza Romero
Lic. Administración
CLAD N° 07890

Lic.Adm. Espinoza Romero, Junior Henry
Docente Universitario
Clad:07890

"Año de la Universalización de la Salud"

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Mg Colchado Huiza Zaragoza Doni

Docente de la carrera profesional de Administración

CANO AZAÑA, Brenda, identificada con DNI N° 71507110, y LÓPEZ GANTU, Esther Milagros, identificada con DNI N° 72467004, estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo", ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Competencias Gerenciales y la relación con el Crecimiento Empresarial en la Empresa CAM Del Perú SAC, 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de junio del 2020.

CANO AZAÑA BRENDA

LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020.

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.- ¿De qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3.- ¿De qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

4.- ¿De qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: La relación laboral incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

Hipótesis nula: La relación laboral no incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020.

2.- Delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

3.- Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.- Establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional.

GUÍA DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO ACERCA DE "RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020".

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si toda la marca (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADO		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 RELACIO	PROCESO DECISORIO	Toma de decisiones	1. ¿Usted es autónomo a la hora de tomar decisiones, con respecto a la atención médica de los pacientes?						X		X		X		X		
			2. ¿Usted solo brindaría atención médica a una persona que haya pasado el protocolo de atención dentro del hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Objetividad en las decisiones	3. ¿Ante alguna emergencia usted haría uso de algún elemento médico para salvar una vida sin previa autorización de la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X		
			4. ¿Usted consideraría atender a un ciudadano sin documentos de identificación que ingrese al Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
			5. ¿Usted informaría el estado de salud a algún familiar de un paciente sin haber realizado los trámites burocráticos dentro del Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
	SISTEMA DE COMUNICACIONES	Flujo de información	6. ¿La información que transmite la jefa del área de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia fluye de manera directa hacia usted?						X		X		X		X		
			7. ¿Mantiene una comunicación permanente con la jefa de enfermeras en el Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Flexibilidad al comunicarse	8. ¿El mensaje que transmiten los doctores del Hospital Ramos Guardia es fácil de comprender por usted para la atención médica del paciente?						X		X		X		X		
			Sistemas informativos	9. ¿Usa periódicamente el correo electrónico con la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X	

RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo en equipo	10. ¿Considera usted que en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia existe el trabajo en equipo?							X		X		X		X		
	confianza	11. ¿Se sentiría usted confiada si alguna compañera de trabajo la sustituye en la guardia nocturna del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Interacción entre los miembros	12. ¿Se realizan reuniones de confraternidad entre las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		13. ¿Se percibe una energía de apoyo entre los miembros del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
SISTEMA DE RECOMPENSAS	Premios e incentivos	14. ¿La jefa del departamento del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia felicita a las enfermeras por su desempeño laboral?							X		X		X		X		
	Reconocimiento social	15. ¿Realizan reconocimientos a las enfermeras como mejor trabajadora del mes dentro del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Remuneraciones	16. ¿El sueldo que percibe va acorde con las funciones que desempeña en el hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		17. ¿Reciben puntualmente el pago por su trabajo en el Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo(1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V	DESAFIO LABORAL	Cumplimiento	1. ¿Respecto a los objetivos del hospital, usted es participe del cumplimiento de las metas propuestas?						X		X		X		X		
			2. ¿En caso del cambio de horario repentino, usted se adecua fácilmente a ello?						X		X		X		X		
		Asignación de tareas calculadas	3. ¿Respecto a sus tareas asignadas, usted realiza un aporte adicional?						X		X		X		X		
			4. ¿Considera usted que cumple con sus labores según los turnos ya establecidos?						X		X		X		X		
			5. ¿Su trabajo es evaluado en forma constante?						X		X		X		X		
		Control de tareas	6. ¿La jefa del área de enfermería monitorea su trabajo permanentemente?						X		X		X		X		
			7. ¿Su jefa de área le supervisa su labor mediante un formato de evaluación?						X		X		X		X		
	TOLERANCIA AL CONFLICTO	Delegar la solución de conflictos	8. ¿Frente a un problema que surge entre las enfermeras, usted participa en la solución?						X		X		X		X		
			9. ¿En el hospital, ante un problema las enfermeras dan solución inmediata al conflicto, quedando ambas partes beneficiadas?						X		X		X		X		
		Delegar la toma de decisiones	10. ¿En el área de enfermería, usted participa en la toma de decisiones?						X		X		X		X		
			11. ¿En caso de un problema ante una emergencia para la atención del usuario, usted puede tomar decisiones para dar alguna solución?						X		X		X		X		

		12. ¿Usted cree que en el área de enfermería se resuelven los problemas del trabajo por sí solas y no recurren a sus jefes para la solución?						X		X		X		X			
RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES	Percepción del grupo	13. ¿Usted percibe que sus compañeros del área donde labora son responsables en el cumplimiento de sus tareas?						X		X		X		X			
		14. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo del área de enfermería son empáticos con los pacientes que acuden al hospital?						X		X		X		X			
	Conducta del grupo	15. ¿En caso de que uno de sus compañeros no cumpla con sus responsabilidades del trabajo, usted reportaría el hecho a su jefe de área?						X		X		X		X			
	Amistad laboral	16. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesite?							X		X		X		X		
		17. ¿Entre usted y sus compañeros de trabajo el trato es con mucho respeto?							X		X		X		X		
		18. ¿Usted evaluaría que en el área de enfermería existe amicalidad?							X		X		X		X		
	APOYO EN LA EJECUCION DE TAREAS	Confianza para solucionar problemas	19. ¿Usted tendría confianza de contar sus problemas personales a sus compañeros de trabajo?						X		X		X		X		
20. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de un problema?									X		X		X		X		
Apoyo del superior al colaborador		21. ¿En caso de que tengas dudas respecto a la ejecución de tus tareas, su jefe de área está dispuesto a ayudarlo?						X		X		X		X			
Libertad de expresión		22. ¿Para tomar una decisión respecto a sus actividades, su jefe de área trata de obtener información							X		X		X		X		
		23. ¿Su jefe de área de enfermería toma en cuenta las opiniones de usted y sus compañeros?							X		X		X		X		

OBSERVACION:

FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de la relación laboral y el clima organizacional.

OBJETIVO: Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

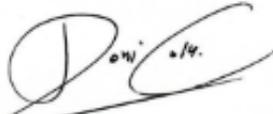
DIRIGIDO A: Al área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : COLCHADO HUIZA ZARAGOSO DONI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración



Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Docente universitario
Clad: 3342
DNI: 41375533

"Año de la Universalización de la Salud"

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

Mg Poemape Cobian, Carlos Hernán

Docente de la carrera profesional de Administración

CANO AZAÑA, Brenda, identificada con DNI N°71507110, y LÓPEZ GANTU, Esther Milagros, identificada con DNI N° 72467004, estudiantes del IX ciclo de la Escuela de Administración de la "Universidad César Vallejo", ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicitamos su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Competencias Gerenciales y la relación con el Crecimiento Empresarial en la Empresa CAM Del Perú SAC, 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradecemos por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.

Huaraz, 25 de junio del 2020.



CANO AZAÑA BRENDA



LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020.

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

2.- ¿De qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3.- ¿De qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

4.- ¿De qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: La relación laboral incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

Hipótesis nula: La relación laboral no incide en el clima organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Establecer de qué manera el sistema de recompensas influye en el desafío laboral en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2020.

2.- Delimitar de qué forma las relaciones interpersonales influye en la tolerancia al conflicto en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

3.- Explicar de qué forma el sistema de comunicaciones influye en el apoyo en la ejecución de tareas en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

4.- Establecer de qué forma el proceso decisorio influye en la responsabilidad de los colaboradores en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional.

GUÍA DE VALIDEZ DEL CUESTIONARIO ACERCA DE “RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020”.

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez del cuestionario mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entre la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término “INCORRECTO” en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si toda la marca (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba “CORRECTO” en la columna DECISIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADO		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V1 RELACION	PROCESO DECISORIO	Toma de decisiones	1. ¿Usted es autónomo a la hora de tomar decisiones, con respecto a la atención médica de los pacientes?						X		X		X		X		
			2. ¿Usted solo brindaría atención médica a una persona que haya pasado el protocolo de atención dentro del hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Objetividad en las decisiones	3. ¿Ante alguna emergencia usted haría uso de algún elemento médico para salvar una vida sin previa autorización de la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X		
			4. ¿Usted consideraría atender a un ciudadano sin documentos de identificación que ingrese al Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
			5. ¿Usted informaría el estado de salud a algún familiar de un paciente sin haber realizado los trámites burocráticos dentro del Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
	SISTEMA DE COMUNICACIONES	Flujo de información	6. ¿La información que transmite la jefa del área de enfermería en el Hospital Víctor Ramos Guardia fluye de manera directa hacia usted?						X		X		X		X		
			7. ¿Mantiene una comunicación permanente con la jefa de enfermeras en el Hospital Víctor Ramos Guardia?						X		X		X		X		
		Flexibilidad al comunicarse	8. ¿El mensaje que transmiten los doctores del Hospital Ramos Guardia es fácil de comprender por usted para la atención médica del paciente?						X		X		X		X		
			Sistemas informativos	9. ¿Usa periódicamente el correo electrónico con la jefa del área de enfermería?						X		X		X		X	

RELACIONES INTERPERSONALES	Trabajo en equipo	10. ¿Considera usted que en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia existe el trabajo en equipo?							X		X		X		X		
	confianza	11. ¿Se sentiría usted confiada si alguna compañera de trabajo la sustituye en la guardia nocturna del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Interacción entre los miembros	12. ¿Se realizan reuniones de confraternidad entre las enfermeras del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		13. ¿Se percibe una energía de apoyo entre los miembros del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
SISTEMA DE RECOMPENSAS	Premios e incentivos	14. ¿La jefa del departamento del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia felicita a las enfermeras por su desempeño laboral?							X		X		X		X		
	Reconocimiento social	15. ¿Realizan reconocimientos a las enfermeras como mejor trabajadora del mes dentro del área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
	Remuneraciones	16. ¿El sueldo que percibe va acorde con las funciones que desempeña en el hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		
		17. ¿Reciben puntualmente el pago por su trabajo en el Hospital Víctor Ramos Guardia?							X		X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS: Relación laboral y el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V	DESAFIO LABORAL	Cumplimiento	1. ¿Respecto a los objetivos del hospital, usted es participe del cumplimiento de las metas propuestas?						X		X		X		X		
		Asignación de tareas calculadas	2. ¿En caso del cambio de horario repentino, usted se adecua fácilmente a ello?						X		X		X		X		
			3. ¿Respecto a sus tareas asignadas, usted realiza un aporte adicional?						X		X		X		X		
			4. ¿Considera usted que cumple con sus labores según los turnos ya establecidos?						X		X		X		X		
			5. ¿Su trabajo es evaluado en forma constante?						X		X		X		X		
		Control de tareas	6. ¿La jefa del área de enfermería monitorea su trabajo permanentemente?						X		X		X		X		
			7. ¿Su jefa de área le supervisa su labor mediante un formato de evaluación?						X		X		X		X		
	TOLERANCIA AL CONFLICTO	Delegar la solución de conflictos	8. ¿Frente a un problema que surge entre las enfermeras, usted participa en la solución?						X		X		X		X		
			9. ¿En el hospital, ante un problema las enfermeras dan solución inmediata al conflicto, quedando ambas partes beneficiadas?						X		X		X		X		
		Delegar la toma de decisiones	10. ¿En el área de enfermería, usted participa en la toma de decisiones?						X		X		X		X		
			11. ¿En caso de un problema ante una emergencia para la atención del usuario, usted puede tomar decisiones para dar alguna solución?						X		X		X		X		

		12. ¿Usted cree que en el área de enfermería se resuelven los problemas del trabajo por sí solas y no recurren a sus jefes para la solución?							X		X		X		X			
RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES	Percepción del grupo	13. ¿Usted percibe que sus compañeros del área donde labora son responsables en el cumplimiento de sus tareas?							X		X		X		X			
		14. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo del área de enfermería son empáticos con los pacientes que acuden al hospital?							X		X		X		X			
	Conducta del grupo	15. ¿En caso de que uno de sus compañeros no cumpla con sus responsabilidades del trabajo, usted reportaría el hecho a su jefe de área?							X		X		X		X			
	Amistad laboral	16. ¿Puede contar con sus compañeros de trabajo cuando los necesite?								X		X		X		X		
		17. ¿Entre usted y sus compañeros de trabajo el trato es con mucho respeto?								X		X		X		X		
		18. ¿Usted evaluaría que en el área de enfermería existe amicalidad?								X		X		X		X		
APOYO EN LA EJECUCION DE TAREAS	Confianza para solucionar problemas	19. ¿Usted tendría confianza de contar sus problemas personales a sus compañeros de trabajo?							X		X		X		X			
		20. ¿Sus compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de un problema?								X		X		X		X		
	Apoyo del superior al colaborador	21. ¿En caso de que tengas dudas respecto a la ejecución de tus tareas, su jefe de área está dispuesto a ayudarlo?							X		X		X		X			
	Libertad de expresión	22. ¿Para tomar una decisión respecto a sus tareas, su jefe de área trata de obtener información antes de tomar una decisión?								X		X		X		X		
		23. ¿Su jefe de área de enfermería toma en cuenta las opiniones de usted y sus compañeros?								X		X		X		X		

OBSERVACION:


FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta de la relación laboral y el clima organizacional.

OBJETIVO: Determinar de qué manera la relación laboral influye en el clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

DIRIGIDO A: Al área de enfermería del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : POEMAPE COBIAN, CARLOS HERNÁN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración



Adm. Poemape Cobian, Carlos Hernán
Docente universitario
DNI N° 32809352

Anexo: Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	40

Documentos de autorización para la prueba piloto



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huaraz, 1 de Septiembre del 2020

OFICIO N° 037-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP

Señor(a).

Mg. CARMEN RAMIREZ RUIZ

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ"

Presente. -

Asunto : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR ENCUESTA PILOTO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ"

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las señoritas **CANO AZAÑA BRENDA**, identificado con DNI. N° **71507110** y **LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS**, identificada con DNI N° **72467004**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quien en el presente semestre académico 2020-II están cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentran realizando su proyecto de investigación referente al tema: "**RELACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL**", motivo por el cual le solicito su autorización para que las estudiantes puedan desarrollar su encuesta en su institución, cumpliendo con todos los protocolos de seguridad. De ser aceptada la autorización, por favor brindarles el apoyo y las facilidades a las estudiantes.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



MGTR. RUSBBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP

Universidad César Vallejo – HUARAZ

	GOBIERNO REGIONAL DE LIMA DIRESA LIMA HOSPITAL CHANCAY SERV BAS DE SALUD MESA DE PARTES DIR. EJECUTIVA
01 SEP 2020	
HORA: 11.06	N° DE REGISTRO:
REGISTRADOR:	

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL CHANCAY Y SBS

Mg. Luz Carmen Ramirez Ruiz
C.E. 00213
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chancay, 01 de Setiembre del 2020

MG.
CARMEN RAMIREZ RUIZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA
HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LOPEZ"

Presente. -

ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR ENCUESTA PILOTO EN EL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ"

Es grato dirigirnos a usted para expresarle nuestro cordial saludo y presentarnos:

CANO AZAÑA BRENDA, identificada con **DNI N° 71507110**, y **LOPEZ GANTU, ESTHER MILAGROS** identificada con **DNI N° 72467004**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo Huaraz, donde en el presente Semestre académico 2020-II estamos cursando el X ciclo de la carrera profesional de Administración y nos encontramos realizando nuestro Proyecto de Investigación referente al tema: "**RELACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ-2020**", motivo por el cual solicitamos su autorización para que podamos desarrollar dicha encuesta piloto que consta de la participación de 18 enfermeras en su Institución contando con todas las medidas de seguridad que se requieran para salvaguardar la salud del personal médico como la de nosotras, de ser aceptada la autorización, por favor brindarnos el apoyo y las facilidades del caso.

Atentamente,

Chancay, 1 de setiembre del 2020.



CANO AZAÑA BRENDA
DNI ° 71507110



LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS
DNI N° 72467004

Recibido
Autorizado
La Jefa

Mg. Luz Carmen Ramirez Ruiz
C.E.P. 20218
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERIA

Anexo: Aplicación de la encuesta piloto


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE CHANCAY Y SBS "DR. HIDALGO ATOCHE LÓPEZ"

I. DATOS INFORMATIVOS

*Obligatorio

Género *

Mujer
 Hombre

	B	C	D	E	F	G
	Género	Edad	Condición laboral	1.- ¿Usted es autónomo	2.-¿Usted solo brindaría	3.-¿Ante alguna emerger
1						
2	Mujer	18 - 30	Contratado	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa
3	Mujer	18 - 30	Estable	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa	Totalmente de acuerdo
4	Hombre	18 - 30	Estable	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
5	Hombre	18 - 30	Contratado	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa	Totalmente de acuerdo
6	Mujer	18 - 30	Contratado	Ni de acuerdo ni en desa	De acuerdo	De acuerdo
7	Mujer	34 - 49	Estable	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo
8	Mujer	34 - 49	Contratado	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo
9	Mujer	18 - 30	Estable	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
10	Mujer	18 - 30	Contratado	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
11	Mujer	18 - 30	Contratado	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
12	Mujer	18 - 30	Contratado	Ni de acuerdo ni en desa	De acuerdo	En desacuerdo
13	Mujer	18 - 30	Contratado	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa
14	Mujer	18 - 30	Contratado	Ni de acuerdo ni en desa	De acuerdo	En desacuerdo
15	Mujer	18 - 30	Contratado	En desacuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa
16	Mujer	34 - 49	Contratado	De acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa
17	Mujer	18 - 30	Contratado	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desa	De acuerdo
18	Mujer	34 - 49	Estable	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo
19	Hombre	18 - 30	Contratado	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo
20						

Anexo: Documentos de autorización.



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huaraz, 12 de junio del 2020

OFICIO N° 011-FCE-EA-UCV-HZ

Dr.
CARLOS ENRIQUE LOARTE LÓPEZ
DIRECTOR
HOSPITAL DE APOYO VÍCTOR RAMOS GUARDIA Av.
Mariscal Toribio Luzuriaga – Huaraz

ATENCION:
Mg. SOLEDAD RAMOS SOTO
JEFA DEL AREA DE ENFERMERAS

Presente. -

Asunto: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL DE APOYO VÍCTOR RAMOS GUARDIA.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a las señoritas **CANO AZAÑA BRENDA**, identificada con DNI. **N°71507110** y **LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS**, identificada con DNI. **N°72467004**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quienes en el presente semestre académico 2020-I están cursando el IX ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentran realizando su proyecto de investigación referente al tema: **"RELACIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL"**, motivo por el cual le solicito su autorización para que las estudiantes puedan desarrollar su trabajo de investigación en su institución. De ser aceptada la autorización, por favor brindarles el apoyo y las facilidades a las estudiantes.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



MGTR. RUSBBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Víctor Ramos Guardia" - Huaraz
M.C. Carlos Enrique Loarte López
C.M.P. 18401
Director Ejecutivo (e)

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Huaraz, 12 de junio del 2020

CONSTANCIA

El Dr. **LOARTE LÓPEZ CARLOS ENRIQUE**, Director del Hospital de Apoyo Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz, Autoriza a las Srtas. **CANO AZAÑA BRENDA**, identificada con DNI N° 71507110 y **LOPEZ GANTU ESTHER MILAGROS**, identificada con DNI N° 72467004, Estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo.

Viene desarrollando su tesis referente a “Relación Laboral y Clima Organizacional en el área de enfermería del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2020” para cuyo efecto la Institución brinda la información necesaria dando a conocer que el tamaño de la población es de 170 enfermeras en el mes de Julio del 2020. De esta manera se le seguirá brindando la información que soliciten y necesiten las estudiantes para la culminación satisfactoria de su proyecto.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Víctor Ramos Guardia" - Huaraz
M.C. Carlos Enrique Loarte López
C.M.P. 18401
Director Ejecutivo (e)

LOARTE LÓPEZ CARLOS ENRIQUE
DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO VÍCTOR RAMOS GUARDIA



Esc. de Dirección
U. Distancia e Investigación
Nº. 11.06.2020

Anexo: Evidencias de la aplicación de la encuesta



Anexos: Figuras de los resultados de la encuesta

Figura 3. Relación laboral y clima organizacional.

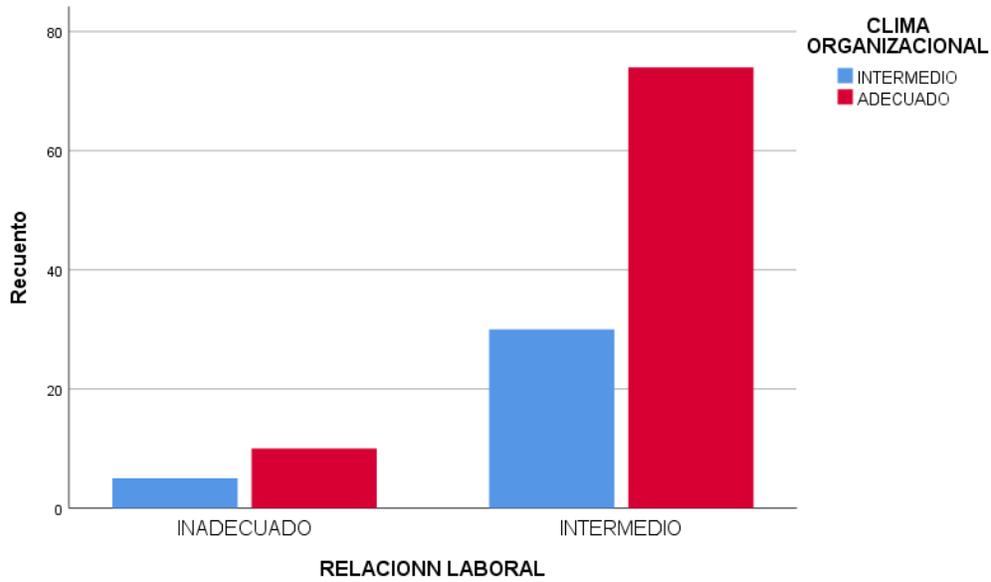


Figura 4. Sistema de recompensas y desafío laboral.



Figura 5. Relaciones interpersonales y tolerancia al conflicto.

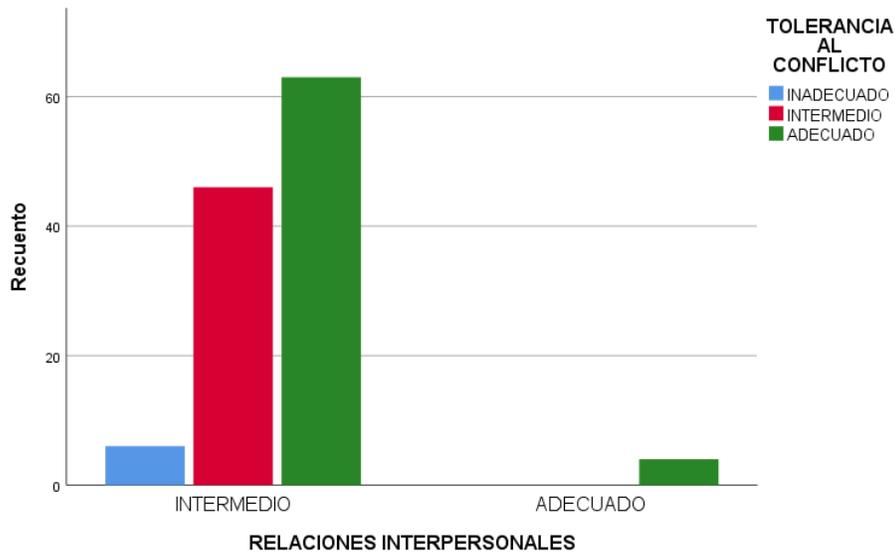


Figura 6. Sistema de comunicaciones y apoyo en la ejecución de tareas.

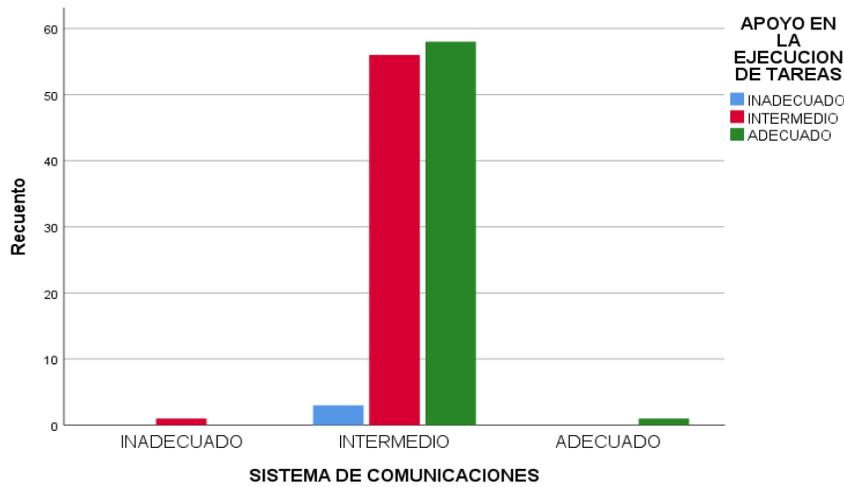


Figura 7. Proceso decisorio y la responsabilidad de los colaboradores.

