



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

## **“Relación entre Clima Laboral con las Relaciones Interpersonales en el Hospital de Atención General Celendín, 2017”**

Proyecto de Investigación para optar el grado académico:

**Bachiller en Administración**

**Autor:**

Mirtha Janeth Aldave Torres

**Asesor:**

**Dr. Miguel Angel Macetas Hernández**

Cajamarca – Perú

2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Carátula

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>4</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla de contenidos.....</b>	<b>6</b>
<b>Indice de tablas y figuras .....</b>	<b>7</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>I.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>8</b>
<b>I.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
I.2.1 PROBLEMA GENERAL .....	9
I.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS .....	9
<b>I.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>9</b>
I.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	9
I.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
<b>I.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
I.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	10
I.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	10
<b>I.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>II.1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>11</b>
<b>II.2. BASES TEÓRICAS .....</b>	<b>12</b>
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>17</b>
<b>III.1. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>17</b>
<b>III.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....</b>	<b>17</b>
<b>III.3. PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....</b>	<b>18</b>
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>25</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>29</b>

## RESUMEN

La presente investigación sobre la relación del clima laboral con las relaciones interpersonales de los trabajadores del Hospital de Atención General Celendín tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral con las relaciones interpersonales de los trabajadores del Hospital de Atención General de Celendín 2017. El método usado fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 80 trabajadores asistenciales y de servicios generales. La técnica de recolección de información fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron que sí existe una alta relación significativa; sin embargo un porcentaje también significativo manifestó su indecisión. La prueba estadística de correlación de Somers muestra coeficiente de correlación de 0,845 entre el clima laboral con las relaciones interpersonales y un nivel de significancia de 0,00 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

**PALABRAS CLAVE:** clima laboral y relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The present research on the relationship of the working environment with the interpersonal relationships of Celendín General care Hospital workers aimed to determine the relationship between the working environment with the interpersonal relationships of the workers of the Hospital's General care of Celendín 2017. The method used was quantitative, not experimental, correlational study; the population was formed by 80 health care workers and General Service. The technique of data collection was of survey through questionnaire type instrument. The results were that there is a high significant relationship; However an also significant percentage said their indecision. Statistical correlation of Somers test shows correlation coefficient of 0,845 between the work environment with interpersonal relationships and a significance level of 0,00 for the null hypothesis is rejected.

**KEY words:** work environment and relationships

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	.....	<b>20</b>
<b>Tabla 2</b>	.....	<b>21</b>
<b>Tabla 3</b>	.....	<b>22</b>
<b>Tabla 4</b>	.....	<b>23</b>
<b>Tabla 5</b>	.....	<b>24</b>
<b>Tabla 6</b>	.....	<b>25</b>

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIA.

Bernal Torres, César Augusto (2010). Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. 3ra edición. Colombia

Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. Recuperado de [moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/.../Concepto\\_dimensiones.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/.../Concepto_dimensiones.pdf)

Chiavenato Idalberto. México.(2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica de éxito de las organizaciones. 2da Edición.

Chiavenato Idalberto. México (1999).Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc Graw Hill. 5ta Edición.

Chiang V., Margarita; Núñez P., Antonio; Martín, María José; Salazar B., Mauricio (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad Panorama Socioeconómico. Chile. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39915685007)

Clima organizacional y satisfacción laboral en establecimiento de salud no estatal tipo I. Recuperado de [www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206](http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206)

Contreras Armenda, Cecilio, Díaz Castillo Bernardo y Ezequiel Hernández Rodríguez (2011). Bases teóricas de la Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de Maracaibo. Presentado en el II Congreso EUMEDNET sobre Desafíos de la Empresa del Siglo XXI. Recuperado de [www.eumed.net/libros-gratis/2012a/.../bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/.../bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)

Harris J. Administración de recursos humanos: conceptos de conductas interpersonales y casos. México DF: Limusa, 1994. Recuperado de [www.worldcat.org/.../administracion-de-recursos-humanos-conceptos-de-conducta-int..](http://www.worldcat.org/.../administracion-de-recursos-humanos-conceptos-de-conducta-int..)

Lapeña Moñux, Yolanda Raquel; Cibanal Juan, Luis; Pedraz Marcos, Azucena; Macía Soler, María Loreto, (2014). Artículo Las Relaciones Interpersonales de los Enfermeros en

---

Asistencia Hospitalaria y el Uso de Habilidades Comunicativas. Recuperado de  
[www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es\\_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf](http://www.scielo.br/pdf/tce/v23n3/es_0104-0707-tce-23-03-00555.pdf)

Medición de clima laboral. COPEME. Marzo 200. ONGXYZPERU. Recuperado de  
[https://sptf.info/images/medicion\\_del\\_clima\\_laboral.pdf](https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf)

Medina Suárez, El Diseño Metodológico a partir de los Objetivos de Investigación. Centro de Investigaciones para el Desarrollo CAYE SAS. Ponencia Congreso CLAXO. México  
Recuperado de [cayein.com/wp-content/uploads/2011/02/Dise+o-metodol+gico.pdf](http://cayein.com/wp-content/uploads/2011/02/Dise+o-metodol+gico.pdf)

Pico y Romero, Diana Esther (2015). *Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de Salud de la Microrred Villa en el Año 2014*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú

Saavedra Muñoz, Marcos Julio (2016). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú

Sandoval Caraveo, María del Carmen. México (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Agosto 2004. México.

Yañez Gallardo, Rodrigo; Arenas Carmona, Mallen y Ripoll Novales, Miguel. El Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General. Universidad de Concepción, Chile (2010). Revista de Psicología. Recuperado en [www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf).