

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN
ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE
EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2018**

TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. GLADYS ALICIA RAMOS ORTIZ

PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESOR:

Dr: EDGAR LUCAS ALVIZURI GOMEZ

LIMA, PERÚ

2018

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a mis padres; porque creyeron siempre en mí, y darme la fortaleza necesaria para seguir mi camino profesional, y También, se lo dedicamos a nuestros profesores por el apoyo emocional en el transcurso de mi investigación. Que nos guía, nos instruye y nos prepara en esta hermosa carrera humanitaria.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la UIGV, que han contribuido en mi formación profesional como Licenciada de Enfermería. Y al hospital de emergencias Villa el Salvador por el apoyo para realizar mi investigación.

Resumen

La Presente investigación tuvo como Objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018. En esta investigación se utilizó un estilo descriptivo que trabajo las variables con un diseño correlacional con un enfoque de hechos cuantificables, se trabajó con una muestra de 34 enfermeras del servicio de Emergencia, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos para su posterior análisis. Los resultados mostraron que las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia perciben con respecto a la variable clima organizacional un 55.88% de nivel regular, el 29.41% un nivel bueno y un 14.71% un nivel malo, de igual manera se obtuvo que las enfermeras presentan con respecto a la variable manejo de conflictos un 50.00% un nivel regular, el 28.82% un nivel bueno y un 21.18% un nivel malo. Con respecto a la comprobación de las hipótesis se utilizó la correlación de Spearman, teniendo como resultado que la variable clima organizacional se relaciona de manera directa y positiva con la variable manejo de conflictos de manera moderada, esto implica que, si hay un crecimiento o mejoramiento del clima organizacional, esta iría acompañada de un crecimiento positivo del manejo de conflictos, de una forma proporcional. Se recomienda establecer medidas y normas que establezcan un buen clima organizacional entre los trabajadores de la institución, para reforzar a estas medidas ya que se basaran en la solución a estos conflictos, con el fin de generar un ambiente y un clima organizacional más saludable para los trabajadores como para los mismos directivos, que según estadísticas e investigaciones generan una mejor productividad en el campo.

PALABRAS CLAVE: Clima laboral, Conflictos, Trabajador, Organización, institución.

Abstract

The present investigation had like General objective to determine the relation that exists between the organizational climate and the handling of conflicts in the nurses of the Service of Emergency of the Emergency Hospital Villa El Salvador, 2018. In this investigation, a descriptive style was used that worked the variables with a correlational design with a quantifiable facts approach; we worked with a sample of 34 nurses from the emergency service, to whom two questionnaires were applied to collect data for further analysis. The results showed that the surveyed nurses who work in the emergency service perceive 55.88% of the regular level with respect to the organizational climate variable, 29.41% a good level and 14.71% a bad level, in the same way it was obtained that the nurses present with respect to the conflict management variable 50.00% a regular level, 28.82% a good level and 21.18% a bad level. Regarding the verification of the hypotheses, the Spearman correlation was used, resulting in the organizational climate variable being directly and positively related to the conflict management variable in a moderate way, this implies that, if there is a growth or improvement of organizational climate, this would be accompanied by a positive growth of conflict management, in a proportional manner. It is recommended to establish measures and norms that establish a good organizational climate among the workers of the institution, to reinforce these measures since they will be based on the solution to these conflicts, in order to generate a healthier environment and organizational climate for the workers. Workers as for the same managers, who according to statistics and research generate a better productivity in the field.

KEY WORDS: Work environment, Conflicts, Worker, Organization, institution.

INDICE

	PAG.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INTRODUCCION	viii
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.- Descripción de la realidad Problemática	10
1.2.- Definición del Problema	12
1.3.- Objetivos de la investigación	13
1.4.- Finalidad e importancia	13
CAPÍTULO II FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
2.1.- Bases Teóricas	15
2.2.- Estudios Previos	39
2.3.- Marco Conceptual	49
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES	52
3.1.- Formulación de Hipótesis	52
3.1.1.- Hipótesis General	52
3.1.2.- Hipótesis Específicas	52
3.2.- Identificación de Variables	52
3.2.1.- Clasificación de Variables	52
3.2.2.- Definición Conceptual de variables	53
3.2.3.- Definición Operacional de variables	54
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	55
4.1.- Tipo y nivel de Investigación	55
4.2.- Descripción del Método y Diseño	55
4.3.- Población, Muestra y Muestreo.	56

4.4.- Consideraciones Éticas.	57
CAPÍTULO V TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	58
5.1.- Técnicas e Instrumentos	58
5.2.- Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos	62
CAPITULO VI RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
6.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos	63
6.2.- Discusión	79
6.3.- Conclusiones	81
6.4.- Recomendaciones	82
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Base de datos de las variables	
Anexo 3: Instrumentos	
Anexo 4: Prueba de confiabilidad	

INTRODUCCIÓN

Actualmente en el mundo laboral e institucional viene desarrollándose en un contexto globalizado acompañado de un cambio sistemático y tecnológico acorde a las necesidades y requerimientos actuales, generando un cambio social político y económico, lo cual genera una presión en los integrantes de dichas instituciones u organizaciones y en ocasiones afectando el estado de salud con diversos factores como los conflictos entre ellos, el estrés, etc.

Esta realidad más que todo se debe a que los humanos o individuos tienen puntos de vista diferentes tan diversos como ellos, esto sumado al complejo de sus emociones y su manejo lo cual en ocasiones genera un estrés condicionado a las características de cada individuo, sin embargo, en cada grupo o institución el líder o gerente con cualidades eficientes puede manejar estas situaciones inclusive invertirlas para generar un resultado productivo. (OIT, 2013)

En varios estudios se ha encontrado que los motivos por la ausencia laboral temporal o permanente muchas veces se debe a un conflicto que haya sucedido con su jefe o con un compañero, as mismo el no poder manejar estas situaciones puede causar una rotación de empleados no muy deseadas, por lo cual el manejo de estas situaciones beneficiaría tanto en productividad como estabilidad en la empresa.

Es por ello que la atención a la solución de estos conflictos dentro de las organizaciones cobra una mayor importancia, puesto que mantener un equilibrio en estas situaciones genera una mayor solides en el clima organizacional tato e producción y las interrelaciones entre los trabajadores y las relaciones sociales. (OIT, 2013)

Así mismo cabe mencionar que los conflictos en cualquier relación tanto social como comercial son inevitables por las diversas opiniones, y personalidades de sus integrantes, por tal motivo es necesario una prevención para manejar estos conflictos, para poder evitar sus efectos negativos, como la ausencia laboral que produce una baja en la productividad de cualquier organización.

Por otra parte, estos conflictos también pueden generar la oportunidad de identificar los puntos fuertes y débiles de la organización para mejorar las estrategias con las que se rige la organización. (OIT, 2013)

El punto clave para enfrentar este tipo de situaciones, radica en la escucha activa y en la legitimación del otro, entendiendo que es una persona con una visión del mundo diferente, la cual es válida.

Sin embargo, el principal beneficio del manejo de conflictos consiste en que los individuos logren vincularse, reflexionar, entender el quehacer del otro, mejoran su rendimiento, aumenta la productividad, genera lealtad y evita la fuga de talento dentro de las organizaciones.

Es por ello que la presente investigación busca determinar como el manejo de conflictos dentro de la organización se relaciona con el clima laboral que presenta, es por ello que la investigación se estructuró de la siguiente manera: El primer capítulo se plantea y determina el problema así como los objetivos de la investigación, en el capítulo dos se fundamenta con la teoría pertinente, en el capítulo tres se determina las hipótesis de estudio así como las variables, en el cuatro y cinco se muestra la metodología de estudio así como la presentación de la técnica e instrumentos, en el capítulo seis se presenta los resultados de estudio, la discusión conclusiones y sus respectivas recomendaciones, luego la bibliografía, para finalmente presentar los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El clima organizacional: Es un concepto que dio a luz en los finales de los años sesenta de la mano de Richard Beckhard su principal impulsor, quien manifestó que el desarrollo de una organización es un proceso de cambio planificado para toda la organización, encabezado por los directores con el propósito de mejorar la efectividad y productividad de la organización. Es por ello que el clima organizacional tiene sus percepciones en algunos casos similares y en otros cada uno presentan su propio ambiente organizacional. (Armenteros y Sánchez ,2015).

La economía mundial se encuentra en un mundo cambiante en donde se desarrolla de forma dinámica y competitiva, donde las empresas y organizaciones desarrollan un papel importante que les demanda principalmente a sus directores estar alerta a los cambios constantes, como es en el caso del clima organizacional, el comportamiento y los lineamientos de los trabajadores, lo que les permitirá seguir en el flujo económico y empresarial. Dentro de este escenario es necesario que la organización o empresa se adjudique un buen clima organizacional que favorezca su productividad y la identificación de los trabajadores con la empresa.

En Estados Unidos, en una organización o empresa le toma dos años como mínimo empezar con las condiciones adecuadas para laborar. Según Levering después de obtener la información de más de cien empresas se pudo comprobar que las más exitosas son las que le daban importancia al clima laboral, se denotaba que los trabajadores tenían una mejor satisfacción con el trabajo, así mismo se observó un crecimiento productivo y económico del 26%.

En el Perú mediante la empresa Hay Group Insight, según sus estadísticas han demostrado que un trabajador identificado y comprometido con la organización o empresa donde trabaja puede mejorar los niveles de productividad y rendimiento empresarial en más del 25%, así mismo estos trabajadores tienen más posibilidades de sobrepasar lo que se espera de ellos laboralmente.

El interés que tiene la investigadora por el tema esta reforzado por el hecho de la calidad en la atención que brindan los profesionales de enfermería no se da como parte de una rutina diaria, sino de forma esporádica, a pesar de que las tendencias mundiales refieren que la satisfacción del paciente o usuario es primordial para una buena imagen y reputación institucional. Lo que hace resaltar la inconformidad de los usuarios o pacientes, situación que se suscita por la cantidad desproporcional de pacientes en relación a los profesionales de la salud, caso que difiere con el Plan de Atención de Enfermería. Además de ello existe una escases de material y por la demanda de personal las jornadas se alargan, fatigando al personal tanto mental como físicamente, aunque no se determina como un factor determinante en el clima organizacional, ya que la tensión que se da entre los compañeros de trabajo es otro factor que influye en el clima organizacional factor que ataca principalmente el lado psicosocial de los trabajadores el cual en la mayoría de veces no es tomado en cuenta por las organizaciones convirtiéndose en un error con consecuencias negativas.

La falta de armonía en las interrelaciones dentro de la institución de salud, forma una patología que se complementa con la falta de dirección de sus trabajadores que se dejan llevar solo por los protocolos que desarrollan su profesión, sin un propósito fijo, y con una integración grupal deficiente. Lo cual perjudica un buen clima organizacional. Es por ello que no es irracional mencionar que dentro de los sistemas de salud cada profesional cumple su función con eficacia, pero hay un déficit en el trabajo como grupo, como unidad que permita un apoyo mutuo, con el fin de realzar la calidad de atención en la institución de salud.

Así mismo actualmente es de mucho interés analizar la satisfacción de los trabajadores, observar como este concepto influye en el clima de la organización, y como estas situaciones derivan en episodios de estrés, bajo desempeño laboral, conflictos internos, etc.

Por otra parte, es primordial denotar que la profesión de enfermería ha sido un sostén importante, en el sistema asistencial en su administración y gestión.

Esto como consecuencia de su interrelación directa con los pacientes y familiares, por lo cual la comunicación que ellos desarrollen debe ser concisa, clara y entendible principalmente para el usuario o paciente, todo ello para cumplir con los estándares y objetivos trazados.

Esta investigación se desarrolla en la disyuntiva de los conflictos que se suscitan en la institución principalmente en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador y como esta situación perjudica y se relaciona con el manejo del clima organizacional. Lo cual es muy importante en el desarrollo de las actividades del profesional de enfermería, por lo cual habrá un aporte ya que en los últimos años la importancia de investigar sobre este tipo de conflictos que perjudican el servicio y el sistema de salud tanto en atención como el desarrollo de la actividad laboral entre los integrantes de la institución. Por tal motivo nos planteamos la siguiente interrogante.

Por lo anterior se planteó la siguiente pregunta de investigación.

1.2.- Definición del Problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?

1.3.- Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

Objetivos específicos

1. Establecer la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.
2. Contrastar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.
3. Describir la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

1.4.- Finalidad e importancia:

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, de comprensión del Ministerio de Salud, específicamente en los enfermeros debido a la gran carga laboral, y sobretiempos, lo cual el personal se ve afectado tanto en el desempeño de laboral, las relaciones entre el personal y el ambiente donde desarrolla sus actividades, ya que demuestra en qué nivel se encuentra la problemática investigada.

Así mismo la investigación es importante ya que brindara los hechos concretos de las variables en cuanto a su grado de relación y la conceptualización que de cada una de ellas surge dimensionalmente, también se aportara con instrumentos que permitan medirlas, lo cual servirá a investigaciones futuras que busquen el bienestar y la estabilidad de los trabajadores de salud como hecho primordial en la calidad institucional.

En los últimos tiempos el sector público incluido en el sector de la salud está aplicando el concepto de la gestión para lograr una mejor administración de los recursos disponibles, entre las cuales se encuentra el recurso humano o potencial humano, un recurso primordial un engranaje importante en todo el proceso productivo de cualquier organización o institución, el cual es muy influido por el tipo de clima organizacional y las relaciones que se suscitan dentro de él, sean o no conflictivas. Por lo cual es necesario estar a la expectativa que estas características o situaciones perjudique la productividad del trabajador para que puedan desempeñarse de manera normal y como es el caso de la salud brindar una atención oportuna y de calidad con el toque humanizado que caracteriza este sistema.

Siendo la finalidad de esta investigación observar que tanto es el grado de relación entre el clima organizacional y el manejo de los conflictos, así como resaltar la importancia de la estabilidad tanto laboral como emocional del usuario interno, mejorar sus habilidades capacitándolo para lograr una atención y servicios de calidad cumpliendo con los objetivos trazados.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.- Bases Teóricas

2.1.1. Clima Organizacional

Teorías relacionadas al clima organizacional

Hoy en día debido a los avances de la ciencia y del enfoque administrativo, toda organización educativa debe adaptarse a las necesidades solicitadas, es por ello el desarrollo de esta variable.

Teoría de Elton Mayo

Según Robbins (2005) la idea principal de este investigador fue la de variar el modelo del comportamiento organizacional para cambiarlo por otro que enfatice el aspecto emocional del ser humano, las actitudes, la motivación laboral y otros aspectos primordiales para desarrollar una buena la conducta de las personas. (p. 51) Por ello, este autor sustentó que el incremento de la productividad institucional se debía a factores socio cultural como el aspecto moral de los trabajadores. En la actualidad, muchos de sus principios no han perdido eficacia en la teoría propuesta donde el nivel de éxito no está determinado por la capacidad laboral del personal, sino por las normas y las expectativas que lo encierran, es así que sus investigaciones se han direccionado a una mejor predisposición del clima laboral en diversas organizaciones. Investigaciones posteriores sobre liderazgo y motivación en relación al clima institucional proporcionarían a los directivos y demás coordinadores satisfactorios índices de juicio en concordancia al comportamiento de los trabajadores en su entorno laboral.

Teoría del clima organizacional de R. Lickert

Brunet (1987) menciona esta teoría en la que “se considera que el comportamiento de los trabajadores es causado, por el comportamiento administrativo y por las condiciones de la organización que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores”. La reacción de una persona ante cualquier situación siempre está en función de la apreciación que tiene de ésta. Si la realidad influye sobre lo percibido, este mostrará el tipo de comportamiento que una persona va a mostrar. Cada persona es un ser único que se adapta a un ambiente según como lo capte, esto quiere decir que en la medida que nosotros nos sintamos bien, estará mejorando el clima organizacional, en las escuelas esto puede variar en el tiempo, ya que va depender de las vivencias que uno lleva consigo mismo. Los climas pueden iniciarse desde un sistema autoritario, hasta uno muy participativo tal como lo plantea este autor, donde el clima autoritario explotador, donde todo se limita a dar órdenes y no existe la confianza, las decisiones sólo la toman los que están a la cabeza de la organización, se absorbe un clima de temor, amenazas donde hay poca recompensa, lo cual genera que los empleados sean sumisos y no muestren interés por llegar a cumplir sus fines organizacionales, también menciona al clima de tipo autoritario paternalista la diferencia con el anterior es que ocasionalmente pide opiniones a sus empleados, al parecer pudiera ser un ambiente estable y bien estructurado, en cuanto al clima participativo menciona que si existe la confianza, los castigos son ocasionales, se utilizan recompensas, genera un ambiente activo y fácilmente se pueden lograr los objetivos, en cuanto al participativo en grupo, existe una integración en todos los aspectos, existe una comunicación asertiva, existe la motivación participación, se pueden lograr los objetivos e incluso luego

estos serán evaluados. Este sería un ambiente ideal en donde todos podemos desarrollar nuestras potencialidades sin discriminarse uno por el otro. (P.28-30)

Teoría de la motivación de Maslow

El autor Chiavenato (1999) manifiesta que “esta teoría se enfatiza en el estudio de las necesidades humanas están jerarquizadas y dispuestas en niveles de acuerdo con su importancia e influencia, las cuales van a generar diferentes comportamientos”. Esas necesidades toman formas y expresiones que varía enormemente de persona a persona. El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera: Fisiológicas: que son esenciales para la sobrevivencia. De seguridad: se refiere a estar libres de peligro y vivir en un ambiente estable. De afiliación: como seres sociales, las personas siempre buscan la compañía de un ser humano. De estima: incluyen el respeto a sí mismo y el valor propio ante los demás. Actualización: son necesidades, que se satisfacen mediante oportunidades para desarrollar sus talentos y aspiraciones personales.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Citado por Chiavenato (1999) la teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow., Herzberg, clasificó “dos factores de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores ambientales y los motivacionales. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción, incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión”(p.574). En nuestras escuelas muchos de los

maestros no se encuentran satisfechos con el factor ambiental ya que generalmente no reciben recompensas, así se hayan esforzado por realizar una tarea con mucha responsabilidad.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden nacer de fuentes internas y de las oportunidades que aporte el trabajo para la realización personal. Es tarea de los directores demostrar que los factores ambientales y motivacionales se encuentren presentes en la administración de la institución.

Conceptualización.

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo; que las percepciones de los individuos son compartida en los procesos organizacionales, desde políticas, remuneración, estilos de liderazgo. (Méndez, A.2015).

Según Chiavenato (2009) menciona que el clima organizacional, es una motivación individual, donde las personas se adaptan continuamente a diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional.

Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia,

percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Según Astuquipan (2011) “el clima organizacional es el conjunto de percepciones que tienen todos los miembros de una organización respecto a su entorno laboral., es decir todo lo que sucede a su alrededor de su trabajo” (p 271)

Importancia del clima organizacional

Hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo. Dentro del clima organizacional se refleja los modos conductuales, valorativos éticos, así como las creencias e ideologías de los trabajadores, por lo cual es necesario evaluar el clima laboral en función de mejorar y solucionar los puntos no productivos y perjudiciales para la organización, e beneficio de la organización y trabajadores. Al respecto los gerentes deben poseer tres factores, los cuales son:

- Determinar el diagnostico analítico de la organización.
- Así mismo identificar los puntos negativos que provocan estrés y conflictos entre los trabajadores, lo cual repercute en su desempeño e identificación con la organización.
- Identificar los puntos negativos sobre los cales el administrador deba enfocar sus conocimiento y habilidades para convertirlos en hechos productivos. (Sánchez y García 2013).

Características del clima organizacional

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. Litwin y Stinger postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, etc. (Falcón, F. y Vergaray, L. 2015)

Huamán y López (2010) mencionaron como características: “El clima organizacional tiene fuerte impacto sobre los comportamientos de los integrantes de la organización. El clima afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta., buen trato se motivará más a desarrollar su labor esperada, El clima organizacional tiene cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios coyunturales. El clima dice la referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización y, El clima es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de las organizaciones y a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes, se puede decir que la conducta transforma la conducta, por ello en las instituciones educativas se debe demostrar conductas ejemplares para que todo tienda a la mejora del clima”. (P.30-32)

Componentes del clima organizacional

Los componentes tales como el comportamiento de los individuos y de los grupos, así como la estructura y los procesos organizacionales, para crear un clima organizacional que, a su vez, produce los resultados que se observan a nivel de rendimiento organizacional, individual o de grupo.

Entre los más estudiados tenemos: el efecto motivacional, el reconocimiento, los objetivos, el proceso comunicativo, los conflictos, el trabajo del líder, la satisfacción e identificación de sus miembros, la capacitación, y la cultura que desarrollan.

El estudio el clima organización es muy importante para obtener la información de cómo es el comportamiento de sus engranes, de cómo es el desarrollo conductual de sus trabajadores. (Garate, 2015).

Enfoques del Clima Organizacional

Con la finalidad de reforzar los conceptos previos, se exponen los tres enfoques más relevantes en cuanto al origen de los estímulos que fomentan el Clima Organizacional.

Al respecto, Dessler (1999)⁸ presenta tres enfoques diferentes para definir el clima organizacional:

1. Enfoque Objetivo o Estructuralista, Dessler cita a los investigadores Forehand y Gilmer, los cuales señalaron que el Clima de la organización agrupa las características particulares y permanentes que describe a una organización, la diferencia de otras organizaciones e influye en el comportamiento de sus empleados.

2. Enfoque Subjetivo. Halpin y Crofts, señalaron que este enfoque valora la opinión de los trabajadores; y se fundamenta en que la percepción del ambiente organizacional interno está en función de la percepción que el trabajador tiene del nivel de satisfacción de sus necesidades y su productividad.

3. Enfoque Integrador. Este enfoque integra los dos enfoques antes mencionado, la parte objetiva, que agrupa todas las características organizacionales: estructura, estilo de liderazgo, comunicación, entre otros factores; y, por otro lado, la parte subjetiva, en el orden de la productividad o la satisfacción laboral de los trabajadores.

Al respecto, James y Jones (1974, citados por Brunet), identificaron tres diferentes modelos para conocer los fundamentos, a los cuales se les atribuye el desarrollo del Clima laboral en la organización, según ellos estos son los siguientes:

1. La medida múltiple de atributos organizacionales, se refiere a las características que posee la organización, las cuales son relativamente estables en el tiempo, ayudan a la organización a que se diferencie de las otras entidades e influyen en el comportamiento de los trabajadores. Al respecto, esta perspectiva ha sido criticada por solo basarse en el estudio de comportamientos objetivos, dejando de lado la investigación de la percepción de los individuos hacia su trabajo.
2. La medida perceptiva de los atributos individuales, señala que el clima organizacional es un compuesto de elementos individuales vinculados a los valores, actitudes, opiniones y necesidades de los empleados. Loyo y Lopez, afirman que bajo este enfoque el clima se vuelve objeto de opiniones personales, por lo que se debe tener cuidado a la hora de diseñar los instrumentos de medición a fin que no sean cuestionarios que identifiquen solo el nivel de satisfacción. Por lo que se recomienda utilizar una mayor variedad de instrumentos que profundicen la evaluación, tales como entrevistas y focus group.

Gómez Rada, señala que desde esta perspectiva el clima depende de cada individuo, por lo que no es estable en el tiempo, ni es uniforme en la organización o en las áreas de ésta. E indica que la utilidad práctica e investigativa se restringe de manera importante, razón por la cual, este enfoque no goza de mucha aceptación.

3. La medida perceptiva de los atributos organizacionales, Gómez Rada afirma que este enfoque es más integral debido a que reconoce la existencia de características distintivas en las organizaciones y en áreas

o unidades, y que esto es el resultado de la interacción organización, participantes y medio externo, y que esta medida originaría la percepción de los trabajadores.

Dimensiones de la Cultura organizacional

Dimensión cultura organizacional

Se define como cadena o conjunto de valores y creencias con las cuales los individuos interactúan dentro de una organización. Por lo cual la diversidad de pensamientos conjuntamente con la parte emocional de cada trabajador, muchas veces influye en las decisiones que tome, así como en su modo de actuar.

Este concepto que se forma con la diversidad cultural de los trabajadores, así como la ideología de la organización es la que define y permite diferenciar una organización de otra. Así mismo la organización tenga características culturales similares. La visión de diferentes interpretaciones de cómo es una cultura dentro de una organización y su convergencia entre ellas se le conoce como perspectiva integrada.

La cultura organizacional es la que crea el ambiente o el clima dentro de la organización la atmosfera que afecta a cada individuo dentro de ella. Igualmente se puede entender como el conjunto de valores y pensamiento, de la forma de realizar las actividades en la organización, por lo cual es la referencia de cómo es la formalización, preferencias y prioridades dentro de la organización. Evia F, (2016).

Conflicto y cooperación:

Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización. Avocado en la cooperación de los miembros para la solución de alguna dificultad en forma conjunta. Con el objetivo de lograr equilibrar todos los factores inherentes en el concepto de desarrollo sostenible.

Motivación:

Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Es la fuerza psicológica del individuo que sirve para lograr un objetivo y alcanzarlo, una fuerza en movimiento. Así mismo esta fuerza es cambiante con altibajos. Por lo cual siempre es necesario un reforzamiento mediante estrategias que permitan enfocar en la culminación del camino o meta. (Brunet, 2013).

Identidad:

Es considerado como un sentimiento de pertenencia a la organización, el cual lleva a los miembros de la organización a sentirse valiosos. Es la asociación de características que definen a un individuo o grupo, lo que diferencia de otro similar. (Ucros ,2016).

Dimensión diseño organizacional

Es un sistema coordinado direccionado por una persona o mas en los cuales se desarrollan en 4 pilares: La coordinación de los esfuerzos, metas en común, la distribución de las funciones y la jerarquización de la organización, lo que generalmente denominan estructura de la organización. (Brunet, 2013).

Remuneración:

Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores. Es la compensación que tiene u trabajador en función del puesto y responsabilidades que desarrolla, destinada a la supervivencia familiar. Esta puede ser directa como el sueldo que recibe, e indirecta como los beneficios que según ley le corresponden como las vacaciones gratificaciones, etc. (bower, 2014).

Toma de decisiones:

Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas

de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Es cuando el individuo elige entre una opción y otra, la que sea más conveniente para el desarrollo de una actividad o actitud determinada. En cuanto a la organización esta toma de decisiones la toma los dirigentes que apoyan el mismo proyecto u objetivos planteados. (Brunet, 2013).

Estructura:

Hace referencia a la forma de como la organización esta normada, delimitada y estructurada de manera jerárquica para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización. El tamaño de la organización, permitirá a que el trabajador se sienta cómodo para el desarrollo de sus actividades. Este concepto tiene un significado de acuerdo al proceso o ciencia en donde se desarrolle, así mismo para efectuar una planificación o análisis de la estructura es necesario enfocarse en los factores socioculturales como costumbres creencias, valores, la realidad social y las tecnologías intervinientes. (Gaspar, 2013).

Dimensión potencial humano

Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Se refiere al grupo de personas destinadas en diferentes puestos dentro de la organización cada uno con sus propias características, actitudes y aptitudes que están destinadas a la realización de alguna tarea fundamental para la organización. (Esteves, 2013).

Recompensa:

El incentivo es externo a la persona y su relación con el trabajo, mientras que el motivo si bien puede ser provocado por un factor exterior, lo más probable es que sea creado por el propio individuo a partir de procesos cognoscitivos o afectivos de forma tal que su acción resulte inducida por rasgos de su personalidad, por lo que piensa, cree o lo que percibe frente a una situación. Por tal, induce y motiva a un esfuerzo especial.

Liderazgo:

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. En el mundo empresarial la administración del liderazgo se da como un ejercicio eficiente y eficaz para lograr los objetivos trazados para un beneficio institucional.

El líder proyecta un poder desproporcional adjudicado por los altos mandos, lo cual no quiere decir que los que sus subordinados no tengan poder, sino que los líderes las moldean o encamina para poder cumplir con la meta final. Aunque, por regla general, el líder tendrá la última palabra. (Esteves, 2013).

Confort:

Se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario. El confort puede ser tangible como intangible, se refiere a la circunstancia que genera al individuo una comodidad tanto física como mental. Es una característica del ser humano que se le solicita en casi todas las ocasiones de nuestra vida, lo cual nos permite desempeñar un papel de forma más estable y efectiva. Dentro de la organización es muy importante este término ya que un ambiente cómodo podrá generar una concentración más adecuada en su trabajadora haciéndolos más productivos siendo una especie motivacional.

2.1.2. Manejo de conflictos

El conflicto:

Es generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

Este sentimiento bien podrá ser forjado por motivos Es la tensión por la cual el individuo se siente amenazado, sometido entre una opinión y otra. Sigmund Freud y Josef Bremer especialistas en el tema y primeros en usar el término, refieren que si el control del conflicto se da de forma parcial puede lograr episodios de ansiedad y en casos extremos una neurosis. El conflicto se puede dar de forma verbal tanto como física, y la respuesta en igual medida, aunque en ocasiones es desproporcional según la interpretación y percepción de los involucrados. (Bravo 2013).

Causas del conflicto:

Las causas de los conflictos pueden ser externas e internas. Las primeras residen en las circunstancias que envuelven a las partes. En el ámbito de la organización, estas causas son muy variadas, indefinición de funciones, presiones del superior o de los otros departamentos, etc. Las causas internas consisten en las prioridades y en los rasgos de personalidad de las partes en conflicto, los gustos, los valores y las preferencias personales son muy diverso, la incompatibilidad psíquica son una fuente frecuente de conflictos interpersonales en todos se da la confluencia de causas externas e internas en proporción diferente en cada caso.

Manejo de conflictos:

En los servicios de salud, los grupos de enfermería tienen predisposición a presentar conflicto por el sólo hecho de la interacción humana, tanto en el propio grupo como en otros grupos. Sabido es, que la presencia de conflictos en el momento laboral corroe la mejor intención y la disposición en el trabajo. Los conflictos surgen, no solo en un entorno, sino que pueden presentarse en muchas circunstancias y lugares. Por

una parte, al solucionar una dificultad laboral existe lo social y jurídico, En el ámbito de la salud, los profesionales de enfermería tienen una mayor incidencia de presentar conflictos debido a que tiene una mayor interacción con las personas, esta se puede dar tanto como los usuarios como con sus propios compañeros. Dentro de este contexto es muy sabido que conflictos solo provocan un deterioro en la productividad y disposición en el trabajo, así mismo en la naturaleza humana hay una predisposición de huir de los conflictos y a pesar de que exista un grupo que los vence siempre hay una opinión negativa de los conflictos.

Por otra parte, los conflictos causan inseguridad en las personas, así como un desequilibrio en las emociones, en el trabajo modifican el clima organizacional, afectan las decisiones en el trabajo en equipo.

Es Cuando se maneja una prevención con métodos efectivos que se enfoque no solo en resolver el problema en el momento en que sucede el conflicto, sino que debe quedar una consecuencia constante es decir con una proyección que permita optar por esta solución en situaciones futuras. (López, A. 2013).

Maneras en que las personas manejan el conflicto

Las evaden, se acomodan a la opción más beneficiosa, se comprometen con una opción más equitativa, colaboración, etc. (López, A. 2013).

Fallas en el manejo de los conflictos

Rebelión, hacerlo costumbre, defenderse de forma poco diplomática o salomónica, mantener una postura cerrada, mostrar una negociación poco trabajada, dejar que las emociones tomen el control perdiendo la objetividad del caso.

Estrategias para favorecer el manejo de conflictos

Mantener una escucha activa, enfrentar las consecuencias y responsabilidades, ser tolerantes y asertivos, dejar o comentar los

problemas que le están aquejando, evitar guardar rencor o un sentimiento negativo, etc.

Diagnóstico y manejo de conflictos interpersonales

En este tema el enfoque de los conflictos interpersonales estará dado en relación a las situaciones conflictivas que se suceden en el área de enfermería como en otro ámbito laboral, planteando una metodología para identificar la etapa en que se encuentran y las estrategias de manejo más frecuentes y además accesibles para el personal directivo. Bajo el entendido de que los conflictos suscitados en un proceso grupal, que deliberadamente sea conducido con la finalidad de conseguir la integración de un grupo, aunque puede seguir esta metodología, deberá con toda flexibilidad adecuarse a las condiciones particulares de evolución del grupo a criterio del conductor. (Bravo 2013).

Etapas evolutivas del conflicto interpersonal

Es importante plantear un esquema muy sencillo que permite ubicar el momento evolutivo de una situación conflictiva con el fin de tomar decisiones con toda la amplitud y especificidad que el caso requiera y dar congruencia a la fase diagnóstica con la fase de manejo.

Etapa Circunstancial

Es de gran importancia ya que se define el momento en que se suscita una situación de conflicto así mismo como su posible desarrollo o estado latente. La primera etapa se establece con el contacto de los individuos o grupos de una forma directa o indirecta pero que se caracteriza por la contraposición de las ideologías o percepciones en discordia, o simplemente una mala comunicación entre las partes.

En este punto es donde se deben enfocar las fuerzas de corrección para evitar el desarrollo del conflicto, por otra parte, el estado latente se reconoce porque no se efectuó alguna acción, situación que puede agravarse e un nuevo contacto o provocación por lo cual es necesario resolver el conflicto en este punto como una medida preventiva.

Hasta aquí, únicamente se identifica un estado de discrepancia a oposición.

Etapa Cognoscitiva

En esta etapa los individuos o grupos son conscientes de la inminencia del conflicto ya que se verbaliza la posibilidad de su desarrollo y, de hecho, las partes advierten que los desacuerdos están planteados y llevarán a una situación conflictiva. Es cuando hay un conocimiento del conflicto o de los posibles riesgos puesto que hay una comunicación de la posibilidad de que se desarrolle, así mismo las partes plantean y advierten del conflicto eminente, así mismo el desorden se hace presente con una ofensiva y defensa simultánea con el fin de superar a la contraparte. En si no hay mecanismo que puedan detener esta situación si hay una falta de preparación en el personal y muy por el contrario contribuye a la activación de la situación conflictiva en vez de impedirlo. (OIT, 2013).

Etapa Afectiva

También se reconoce esta etapa como vivencial o de experimentación; es el momento de conflicto en el que los individuos o grupos reciben los estímulos del choque o enfrentamiento. Es la etapa en donde se experimenta el conflicto debido a los estímulos, de choque y enfrentamiento. Esta situación es de tensión que deriva en sentimientos humillantes, con enojos a veces incontrolables, y una antipatía si es que se ha perdido el conflicto lo que ocasiona un ambiente tensionado desequilibrados, con efectos negativos un cambio conductual y una baja en el trabajo en equipo y productividad del mismo. (Iglesias, 2013)

Etapa Conductual

Las manifestaciones de la situación conflictiva son en esta etapa, abiertas, de manera florida se suman ya las actitudes y hechos que los individuos o grupos realizan, impulsados por el conflicto. Durante esta etapa se manifiestan los resultados de los hechos conflictivos, de una manera sin concepciones con actitudes que nacen como consecuencia

del conflicto. Es por ello que los individuos que han llevado la peor parte del conflicto y han visto vulnerado su ego empeoran la situación con hechos sin precedentes de forma espiral e impredecibles. En este momento, el daño psicosocial está hecho, la recuperación será difícil. Se requiere de un manejo experto para resarcir lo que ambas partes consideran ya como ofensas o agresiones. (OIT, 2013).

Etapas Consecuenciales

Una vez que la situación conflictiva constituye la vivencia principal en los individuos o grupos con toda la interferencia que conlleva para sus actos laborales y su tranquilidad en su vida familiar, debe tomarse en cuenta las consecuencias del conflicto en su esfera afectiva y las interrelaciones dentro de la organización, así mismo, en la imagen que pudiera haberse deteriorado y otras ligadas a las circunstancias de cada caso.

En cuanto a la recuperación de los efectos negativos de los conflictos se da de una forma lenta y gradual, y es más difícil cuando se trata de un efecto psicosocial, es por ello que no se debe dejar al tiempo como normalmente se cree, requiere de una terapia individual grupal con enfoque en el problema mismo. (OIT, 2013).

Dimensiones de manejo de conflictos

Dimensión colaboración

Como negociador implica un intento de trabajar con la otra persona para encontrar soluciones, y se debe buscar el punto medio entre las partes, buscar una solución que convenza los intereses de los involucrados. Así mismo identificar el problema principal como los intereses ocultos de cada uno para tomar la decisión más adecuada.

Intentar:

Es realizar el proceso con la motivación necesaria, en este caso el resultado es desconocido. Pero aun así se efectúan los procedimientos o acciones necesarias para lograrlo. Hernández R. (2014)

Tratar:

Actuar es comportarse o proceder de una manera determinada en relación con los demás y también con los animales. Hernández R. (2014)

Procurar:

La realización de ciertas acciones para que se concrete aquello que se anuncia o se menciona. Hernández R. (2014)

Dimensión compromiso

Dentro de este concepto la persona mantiene un esfuerzo para los beneficios de otro, existe un elemento humanístico de sacrificio, así mismo exige en la persona una vocación en terminar con lo propuesto o necesario.

En este caso se da un intercambio equivalente, nadie gana completamente ni pierde del todo, siempre se busca el equilibrio en el resultado. El punto no es encontrar un punto medio sino minimizar las pérdidas. (Del Rio y otros 2013)

Intercambio:

Es el proceso por el cual los individuos cambian objetos o acciones por sus similares o equivalentes, esto se da tanto entre los individuos como entre las naciones. (Del Rio y otros 2013)

Intermediar:

Son las acciones de un individuo o un grupo para efectuar acuerdos entre dos partes antes en conflicto o disputa de un objetivo o una meta planificada.

Solucionar:

Es la razón la principal, una herramienta con la que cuenta una persona para llevar a buen puerto el desenlace de alguna situación que se planteó y caracterizó por ser muy complicada al entendimiento. No solamente en términos de números, sino también en términos de pensar

alternativas viables para ponerle punto final a ese conflicto. (Del Rio y otros 2013).

Dimensión competencia

Se refiere cuando las personas usan sus habilidades y conocimiento, aptitudes y actitudes en las búsquedas de un objetivo o la obtención de uno, con el propósito de realizarlo antes o mejor que su contraparte. Está enfocado en luchar por los derechos propios, defender una posición que se cree que es correcta o simplemente tratar de ganar.

Adecuar:

La adecuación no es un proceso o una propiedad que pueda tener lugar de forma automática y espontánea, sino que requiere la consideración de otros conceptos, tales como la comunicación no verbal, la relación entre el texto y el contexto, los conocimientos enciclopédicos, la polifonía, la empatía, las voces del discurso y las presuposiciones, entre otros.

Acatar:

Es la manifestación o expresión de la persona ante el mandato o propuesta de otro. Así como la aceptación de los términos. Es decir, el trabajador reconoce y acepta las condiciones de la decisión o tarea a cumplir.

Ceder:

Se trata de dejar o dar voluntariamente a la otra persona que el disfrute de una cosa, acción o un derecho. (OIT, 2013).

Dimensión sesión:

Es la acción del individuo con el propósito de llegar a un acuerdo con la parte conflictiva, sacrificando parte de sus beneficios o necesidades, este proceso se realiza a pesar de no estar muy de acuerdo con las acciones para obtener un acuerdo o solución de la situación conflictiva.

Deslindar:

Es cuando la responsabilidad de una acción está definida, cuando las responsabilidades están claras y no hay confusión en el desarrollo de un hecho o la responsabilidad misma. (OIT, 2013).

Uso de recursos:

Recursos son los distintos medios o ayuda que se utiliza para conseguir un fin o satisfacer una necesidad. Un sistema eficaz de resolución de conflictos laborales debe contar con recursos suficientes para sufragar los gastos de capital y los gastos ordinarios asociados a la prestación de servicios a sus usuarios, así como personal profesional y auxiliar suficiente, y espacio y equipos adecuados, incluyendo sistemas informáticos y de telecomunicación. (OIT, 2013).

Favorecer:

Supone respaldar o impulsar una causa, un proyecto, una iniciativa, etc.

Dimensión evasión

En este punto no existe una cooperación o asertividad, simplemente se evita el conflicto sin un resultado deseado, no hay una confrontación del conflicto, simplemente se esquiva la situación lo cual podría ser efectivo hasta cierto punto, pero no siempre se puede suscitar esta situación evasiva, o escape del peligro.

Desacuerdo:

Falta de acuerdo entre personas o falta de aceptación de una situación, una opinión, etc.

Tropezó:

Obstáculo o problema inesperado que impide o retrasa el desarrollo o la realización de algo.

Enojos:

El Enojo, por lo general, nos predispone el ánimo contra otra persona o contra una situación específica que se nos ha vuelto desagradable o injusta. En este sentido, las causas de un enojo pueden ser tanto externas como internas. La primera como una falta de respeto un desacuerdo con otra persona etc. La segunda como alguna duda o problema personal que repercute en nuestro estado de ánimo manera de actuar.

Los conflictos constructivos o dañinos

Dentro de la organización diferenciar si un conflicto es constructivo o dañino es primordial para identificar su utilidad. Es por ello que se debe tener en cuenta lo siguiente:

Todo episodio conflictivo forma parte del desarrollo en las relaciones entre los integrantes de una organización o empresa.

La presencia de un conflicto es índice de que es necesario tomar acciones para mejorar la integración grupal, lo cual tiene su propósito en la comunicación que es el origen de muchos conflictos.

Entro de la organización el conflicto por más mínimo que sea su repercusión, debe tratarse con el cuidado debido, porque nunca se sabe exactamente de qué consecuencias se podrían ramificar de esta situación, hasta que envuelve a todas las operaciones reduciendo la productividad y calidad en la organización.

Todo conflicto a pesar de su resolución deja una experiencia o un sentimiento de resentimiento difícil de manejar.

Porque siempre es necesario rehabilitar y tratar la parte psicosocial, esto para saldar las diferencias aún existentes.

Aunque es una contradicción el conflicto es parte del desarrollo de una buena integración puesto que en el conflicto se muestran o exponen las

ideas, roles o intereses que envuelven a los individuos. Pero es necesaria una conducción de un ente autoridad que sepa resolverlo antes de volverse algo negativo.

Sucede que, los trabajadores en los servicios de salud en su momento laboral transcurren como miembros de un grupo no integrado, sin ninguna conducción deliberada y técnica de sus directivos y la presencia de situaciones conflictivas resulta como reafirmación a una sospecha o como una desagradable sorpresa.

En cualquiera de los dos casos no se tiene la preparación suficiente para enfrentarlos como sucede en el área de enfermería al igual que en las demás áreas de los servicios de salud. Por lo tanto, identificar un conflicto es tener enfrente un proceso negativo que evoluciona con desbocamiento y cuya solución, ignorantes de las verdaderas causas, va a darse con un alto costo social, psicológico, económico y político. Sea cual fuere su ámbito o dimensión.

En resumen, todo conflicto que no corresponda a la evolución de un grupo hacia su integración bajo una dirección deliberada y que resulta como un hallazgo o encuentro imprevisto de la vivencia cotidiana, es una evidencia de desorden o entropía organizacional que llevará más daño a la organización que beneficio.

Prevención de los conflictos en el área laboral

Es primordial que exista una integridad grupal entre los profesionales de la salud, con la responsabilidad de crear un ambiente o clima organizacional saludable y productivo para poder ofrecer un cuidado y atención de calidad en el servicio.

Por lo cual es necesario controlar los conflictos, puesto que un ambiente sano es donde hay una identificación de los conflictos, así como las estrategias para solucionarlo. (MINSA 2013).

Las siguientes son estrategias que permiten prevenir o disminuir el número de conflictos dentro de una institución:

Establecer y comunicar las políticas y normas de convivencia dentro de la organización.

Fomentar la comunicación efectiva que permita la información oportuna de cualquier conflicto existente.

Evitar el nivel autoritario, o recompensa a individuos particulares o de condescendencia obvia e interesada al líder.

Mantener monitoreo antes los cambios grandes dentro de la organización ya que estas situaciones crean inseguridades en los individuos.

2.1.3. Teoría De Nola Pender que aplica al trabajo académico

La autora manifestó que el ambiente familiar siempre está en la búsqueda del bienestar y el potencial humano, formando así su motivación. La autora se interesó por la creación de un modelo que pueda explicar de como las personas reaccionan o actúan respecto a su autocuidado en respuesta de la interacción a situaciones que el sobrevivir trae una complicación más aun en un ambiente de servicio que por el trato directo con las personas los factores estresantes son más frecuentes, así como la aparición de conflictos.

En esta teoría trata de fundamentar la naturaleza cambiante y factorial del ser humano cuando intentan de alcanzar un ideal de salud, interactuando con su entorno, así mismo vincula los aspectos sociales del ser humano, las características que lo definen como las experiencias y conocimientos que lo forman con los hechos conductuales referentes al cuidado de su salud.

En esa teoría se expone los aspectos que modifican la conducta de individuo, así como la motivación en la promoción de su salud, y los cambios progresivos que se presentan como parte importante del desarrollo del hombre. Está inspirado en dos sustentos teóricos.

La teoría de aprendizaje social y el modelo de valoración de expectativas de la motivación humana.

El Primero: La cognición y aprendizaje del individuo en la relación con su entorno, así como sus experiencias y factores psicológicos, influyen en su comportamiento o forma de actuar y en las decisiones que involucran su salud. Y son cuatro requisitos para que éstas aprendan sobre su comportamiento como: la atención, retención, reproducción y motivación.

El Segundo: Sustento teórico, es la conducta, y el motor que lo impulsa es la intención que el individuo tenga. Según esto cuando la persona tiene el objetivo claro, así como el propósito de llegar a la meta, las posibilidades de conseguirlo aumentan. Por lo cual si hay un compromiso por parte de la persona será un motivo conductual y voluntario. El modelo de promoción de salud es sobre las características y experiencias individuales, y afectos específicos de la conducta que presenta un trabajador a participar siempre y cuando exista una pauta para la acción; es por ello que los profesionales de salud, como el personal de enfermería, forma parte del entorno interpersonal que ejerce influencia a las personas responsables de la familia.

Es por ello que la teoría es muy usada en el ámbito de la enfermería por lo que demuestra que la participación del entorno del paciente es importante en cuanto al mejoramiento de su salud, es decir el apoyo de su familia es primordial, un trabajo conjunto como debería ser el caso de los profesionales que deben apoyarse entre sí trabajar en equipo para lograr objetivos más altos evitando los conflictos sin resultados constructivos. Todo con el fin de promocionar la salud social.

2.2.- Estudios Previos

2.2.1 Estudios Previos Internacionales.

2.2.- Estudios Previos

2.2.1 Estudios Previos Internacionales.

Seguel Palma. Fredy Andrés, Chile (2014) En su investigación, “Factores Relacionados Conflicto Laboral en Personal de Enfermería en Relación a la Presencia de Exceso de Trabajo”. El Objetivo determinar la influencia que tienen los factores personales, familiares y laborales en la intensidad de la fatiga y síndrome de Burnout del personal de enfermería con y sin exceso de trabajo de Hospitales de alta complejidad y Centros de Salud Familiar (CESFAM) de las ciudades de Valdivia y Concepción en el periodo 2012 – 2013. Método de estudio descriptivo, transversal, Diseño: Correlacional, comparativo y explicativo Población y Muestra de 421 trabajadores de enfermería. Para obtener los datos, se elaboró un instrumento que constó de preguntas biosociodemográficas, familiares y laborales, la escala Check List Individual (CIS). El exceso de trabajo se estableció mediante las variables: horas trabajadas reales, horas de trabajo por contrato y presencia de otro trabajo remunerado. En cuanto el instrumento fue aprobado por expertos de la Universidad de Concepción, Comités de Ética, directivos y el consentimiento informado y voluntario de los participantes. Además, se realizó prueba piloto. El 75,4% de los centros hospitalarios presento exceso de trabajo y en los CESFAM el 37,8%. En los CESFAM, en la variable dependiente fatiga y sus dimensiones, destacan los mayores porcentajes de fatiga alta en la escala general en ambas categorías, con exceso y sin exceso de trabajo. En la fatiga física y cognitiva predomina la fatiga elevada en las personas sin exceso de trabajo. El Burnout presenta comportamiento similar en ambos grupos. El mayor porcentaje se encuentra en la clasificación media; en la sub escala desgaste emocional, en clasificación baja; y en la sub-escala eficacia profesional, en clasificación alta que los porcentajes se concentran en la clasificación media, resaltando los CESFAM sin exceso de trabajo (63%). Por otro lado, en Chile, son insuficientes las publicaciones en revistas indexadas

sobre el síndrome de Burnout y fatiga en personal de enfermería de Hospitales o Centros de Salud Familiar desde la óptica de enfermería, por consiguiente, este estudio será un aporte a este conocimiento regional, nacional e internacional. Se concluye, Que el personal sin exceso de trabajo de los Centros de Salud Familiar las variables específicas abarcan el ámbito personal y familiar y en los con exceso de trabajo. Es importante estudiar a la población dividiéndola en grupos específicos de comparación, pues esto permite visualizar las diferencias, ya que en este caso, el comportamiento de la fatiga y síndrome de Burnout .En general la fatiga tanto física como cognitiva es moderada en el personal de enfermería en cambio es el síndrome de Burnout se distribuye en clasificaciones medias y bajas, y en el caso de la eficacia profesional donde hay que enfocar los esfuerzos para prevenir otros problemas, que incluso pueden llegar al síndrome de Burnout. Es necesario tomar en cuenta al trabajador como persona íntegra, de tal manera de percibir cabalmente lo que le sucede y tomar este insumo como herramienta para optimizar los procesos de trabajo de la empresa, por otro lado, los directivos deben poseer las habilidades necesarias para identificar, controlar y manejar estos factores a favor del mejoramiento de la calidad de vida laboral y general.

Paz Delgado, Alba Lucia, México. (2014) “Clima Organizacional De La IPS Universidad Autónoma de Manizales” En su investigación, Objetivo Determinar procesos de intervención del clima organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales con base en su caracterización. El Método del estudio fue descriptivo, transversal y observacional, Diseño: comparativo, Población y Muestra de estudio constó de los 84 trabajadores. En cuanto el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional que contiene una serie de reflexiones, que son comunes dentro de la IPS. Sus respuestas son confidenciales cada una de estas afirmaciones si se aplican en el área de trabajo de la IPS. Con una letra V (verdadero); o en caso contrario marque la F (falso). Con categorías por lo que finalmente cada área contiene 20 preguntas. Aunque esta dimensión tuvo la calificación más favorable, diversos estudios demuestran que el 70.1% del clima percibido en una unidad se debe a la influencia del Estilo de Dirección del Líder; y el 30.5% del clima está influido por la organización, aunque el liderazgo obtuvo el mayor porcentaje con el 33.7% (el clima de los equipos y el clima organizativo). La globalización, requiere de

organizaciones que se adapten con velocidad a los cambios sociales, económicos y culturales, y desarrollen en sus empleados comportamientos más flexibles y creativos, para que sean capaces de satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado que opera en un ambiente dinámico y altamente competitivo. Se concluye, El clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al Clima Organizacional por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción poco satisfactoria del Clima Organizacional, que implica a todas las variables y sus dimensiones especialmente en el servicio de odontología.

Fuentes Rodas. Lenin Ernesto, Guatemala. (2015) En su investigación, “comportamiento individual y clima organizacional”. El Objetivo Establecer la manera en que el comportamiento individual de las enfermeras interviene en el clima organizacional de los hospitales privados de la cabecera del municipio de San Pedro Sacatepéquez departamento de San Marcos. Método descriptivo, diseño correlacional con la muestra y población estuvo conformada por 41 enfermeras, de diversos niveles académico que van de auxiliar en enfermería a licenciatura en enfermería. el instrumento empleado consiste fue una boleta de opinión, establecida por un cuestionario de 19 preguntas basadas en dos variables, con un número de 10 indicadores para comportamiento individual y 9 clima organizacional. Resultados: la edad promedio fue de 25 a 50 años, un 52% de ausencia de clima favorable, mientras que un 48% considera que sí se presenta un clima laboral deseable entre enfermeras, el 64% identifica que el clima laboral es afectado por el comportamiento individual en la calidad de vida del trabajo, mientras un 36% de enfermeras no consideran la relación. Por lo tanto, se demuestra la necesidad de incorporar un plan de acción enfocado en el mejoramiento de desarrollo organizativo. La historia demostró a través de la revolución industrial, que el abuso hacia los derechos de trabajadores por parte

de las corporaciones, que ubicaron la ganancia que generaba por encima de las necesidades y dignidad, encaminó hacia una serie de conflictos que incitó consecuentes revueltas populares, paros y manifestaciones sindicales, que ocasionaron problemas sociales, pérdida de vidas y económicas. Todo esto permite comprender la lección acerca de la importancia que posee el recurso humano desde cualquier nivel de mando, es por lo tanto un error frecuente por parte de las organizaciones no realizar estudios que demuestren indicadores sobre el impacto que tiene el comportamiento individual. Se concluye y se demostró que el comportamiento individual interviene notablemente en el clima organizacional de los hospitales privados, por lo cual se reconoce como una variable importante para el funcionamiento óptimo y sano de las organizaciones.

Bernal González. Idolina, México. (2014) “El Clima Organizacional y los Servicios Públicos de Salud” En su investigación, El Objetivo Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la calidad de los servicios públicos de salud. Método descriptivo y deductivo, inductivo y un Diseño no experimental, se aplicó la encuesta a una Población y Muestra constituida por 184 trabajadores. En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos el cuestionario que constó de 18 ítems de preguntas cerradas, los mismos que se vaciaron en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el análisis e interpretación de los resultados, estudios demuestran clima organizacional percibe totalmente de acuerdo con el 72.5% y los servicios públicos obtuvo el mayor porcentaje con el 99.2% destacan los mayores porcentajes. Hallazgos como El plan de modernización del Estado al 2021 tiene por objetivo que el Estado alcance la descentralización, transparencia y sobre todo dar servicio de calidad, bajo este marco. Se concluye, Es necesario la profesionalización de los servidores públicos de salud. Existe influencia del clima organizacional con la calidad de servicios públicos de salud Se ha demostrado que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de servicio el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio de salud, Se ha demostrado que los incentivos influyen positivamente en la calidad de servicio de salud lo cual implica que los incentivos se relacionan con la calidad de servicio, afirmación sustentada en los

resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado de chií cuadrada X2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada.

Aguilar Enríquez. Héctor Humberto, Guatemala. (2016) “Trabajo En Equipo Y Clima Organizacional” En su investigación, El Objetivo Determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El método: es descriptiva; tipo cualitativa se trabajó con una Población y Muestra de 30 colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. En cuanto el instrumento que se utilizó para investigar las variables de estudio fue un cuestionario con interrogantes con opción sí, no y por qué, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional a los colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango, en la categoría de preguntas mixtas, no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo. En el estudio se comprobó que el trabajo en equipo es importante para que los empleados puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa. Según la respuesta el 80% de los colaboradores manifiestan sentido de pertenencia al equipo que está comprometido a tener un buen desempeño, el 30% restante expresaron que no, Al momento de preguntarle a los colaboradores si reciben un trato justo y respetuoso de parte de su jefe el 73% respondió que sí pero que no consideran que no deben de darle algún motivo para que esto suceda algunas veces mientras que el 23% respondió que no porque a veces no recibe un trato justo. El 20% de los encuestados mencionan que no siempre es así y eventualmente reciben una respuesta inmediata ante algunas solicitudes, el 63% de los colaboradores contesto que sí, porque su supervisor está pendiente cuando se solicita algo sin embargo el 37% contesto que no ya que cuentan con lo justo y al momento de que necesitan algo rápidamente, no lo pueden conseguir. Para mantener un clima organizacional saludable 33% respondió que no ya que en algunas ocasiones el jefe no se encuentra cuando tienen alguna consulta. En Guatemala son pocas las organizaciones que ponen como prioridad mantener un buen clima organizacional, muchos lo ven como un gasto de tiempo y dinero, que no es de beneficio, lo importante para ellos es producir, no como se encuentran los colaboradores, ignoran que este es el capital más importante de cualquier organización porque son el motor que ayuda a llegar al cumplimiento

de los objetivos, se dice que la unión hace la fuerza y esto es tarea de cada organización. Se concluye, El trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se recomienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

2.2.2. Estudios Previos Nacionales.

Apancho Ccapa, Gabriela Katherin Condori Quispe, katherine Jeaneth, Arequipa. Perú. (2016) En su investigación. "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado: Objetivo Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado. Método Descriptivo, Diseño correlacional Población y Muestra Constituida por el total de 70 enfermeras que laboran en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico El servicio de Hospitalización de Cirugía se encuentra ubicado en el Cuarto piso y está conformado por: Cirugía Mujeres en el lado derecho que consta de 14 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe; Cirugía Varones en el lado izquierdo que consta de 17 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe, dentro de éste último corresponde el área de Cirugía Abdominal situado en el quinto piso lado izquierdo el cual consta de 6 enfermeras asistenciales y 1 enfermera jefe. El servicio de Centro Quirúrgico se encuentra ubicado en el cuarto piso el cual consta con 29 enfermeros asistenciales y 1 enfermera jefe. Instrumento: calificación que le dan es un clima organizacional por mejorar un 90.77% indicador cultura de la organización muestra que el 69.29% diseño organizacional indican que el 76.92% potencial humano se muestra que el 73.85% satisfacción laboral en las profesionales de enfermería de Cirugía y Centro Quirúrgico muestra que ligeramente el 56.92%.

En los últimos años en el trabajo de enfermería se identificaron: condiciones laborales precarias, carga laboral, inseguridad en el trabajo, bajos salarios, insuficiente recurso humano, cansancio y disminución en la prestación de servicios; todo ello genera un clima laboral desagradable con comportamientos poco éticos por parte del personal (gestos, sarcasmos, ridiculización, actitud poco profesional, apatía, hostilidad, etc.). Se concluye, El Clima Organizacional la mayor parte de la población percibe un clima por mejorar. Respecto a los tres indicadores la mayoría manifiesta un clima por mejorar; en el indicador cultura organizacional la única dimensión saludable es identidad; en el indicador diseño organizacional su dimensión de remuneración es considerada como no saludable y en estructura resulta lo contrario por determinarla saludable; en el indicador potencial humano en las dimensiones de innovación y liderazgo la mayor parte de la población la califica por mejorar a diferencia de las otras dimensiones.

Ladero Cabanillas, Aleyda Noemí Chimbote". Perú (2015) En su investigación. "Conflicto laboral en enfermeras del Hospital del seguro social" Objetivo Determinar los tipos de violencia laboral más frecuente en la enfermera del Hospital III del Seguro Social Chimbote, 2015. Método: descriptivo, El presente trabajo de investigación de tipo cuantitativo, diseño: de corte transversal, Estuvo conformado por la población y muestra de 100% (63) de enfermeras. El instrumento Para la recolección de datos se utilizó un instrumento tipo cuestionario elaborado por la autora tomando como base el instrumento de Martínez (2011) para determinar la Violencia Laboral en la Enfermera del Hospital del Seguro Social de Chimbote; es un cuestionario compuesta de 22 ítems, que se valora en escala tipo Likert con cuatro niveles y cada uno de ellos con cada sub-escala con porcentajes de 88.9 por ciento y 6.3 por ciento respectivamente. En el tipo de Violencia Psicológica (88.9 por ciento), y En el tipo de violencia sexual por ciento, 9.5 Violencia Física prevalece 6.3% como principal agresor el médico, seguido de la enfermera y en menor frecuencia el paciente. Prevalece La frecuencia varía poco frecuente seguido de Sin Violencia laboral (11.1 por ciento). Como principal agresor el médico, el paciente y en menor frecuencia el trabajador administrativo. La edad, el área de trabajo y el tiempo de servicio no tienen relación significativa con la Violencia

Laboral, sin embargo, trabajar las áreas de Consulta Externa/ Programas y tener entre 1 y 10 años de Tiempo de Servicio constituye un riesgo elevado de que las Enfermeras experimenten Violencia Laboral. (OR= 4 y OR=3.9 respectivamente). La Organización Mundial de la Salud (OMS), (2002) define la violencia laboral como; “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”; así mismo la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004) refiere que la violencia laboral es “cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiera a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo”. Se concluye, Los datos se obtenidos mediante la aplicación de un instrumento tipo cuestionario. El análisis estadístico se realizó mediante las pruebas de independencia de criterio (ji cuadrado), la prueba de Riesgo de Odds Ratio (OR) y un nivel de significancia de 5%. Los resultados obtenidos.

Minanya calderón, Gina Petronila. Huancayo, Perú. (2015) En su investigación. “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras a Nivel Nacional e Internacional 2015”. En su investigación Objetivo Identificar qué factores influyen en el clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional. Método de estudio es comparativo retrospectivo, observacional de corte transversal, las técnicas de recolección de datos que se utilizo fue la observación directa, indirecta de trabajos de investigación, revistas, a nivel nacional e internacional. Mediante el cual se pudo obtener información sobre el clima organizacional en la Satisfacción Laboral de las enfermeras. En Perú, las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los de puestos de menor jerarquía) y el tiempo de servicios (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio). Se concluye, Que el factor que influye en el clima organizacional en la satisfacción laboral de la enfermería a nivel nacional e

internacional son el estrés el tiempo de servicio los servicios al que rotan remuneración e incentivos y jerarquía esos factores son los que motivan a que haya una insatisfacción laboral a nivel nacional como internacional, A nivel internacional los factores que afectan son el liderazgo la jerarquía y el compañerismo en un porcentaje mínimo por lo que a nivel internacional no se encuentra una insatisfacción laboral. A nivel nacional encontramos más factores que afectan a la satisfacción laboral de la enfermera en comparación a lo internacional por lo que nuestra hipótesis es aceptada.

Yacavilca Rivera, Noemí R. Lima, Perú. (2017) En su investigación. "Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo", Objetivo, Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos del personal de salud del hospital Dos de Mayo, 2017. El Método descriptivo Diseño: correlacional, El enfoque de la investigación fue cuantitativo porque "se usa la recolección de datos para probarla hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. La población y muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. En cuanto el instrumento se utilizó mediante cuestionario tipo escala de likert con un total de 30 ítems, así mismo también se realizaron modificaciones a algunos de los ítems. Para la validez de constructo, mediante el análisis factorial del inventario, se logró una correlación mayor que 0.58 y menores a 0.80, para las 5 sub-escalas, lo cual indica que hay una correlación a nivel moderado. Además, se encontró, 5 dimensiones independientes y se logra el 66.88% de explicación. La confiabilidad del instrumento se determinó a través de alfa de Crombach, Gutmann y método de Dos mitades, determinando el nivel de consistencia interna a nivel moderado alto, el cual puede considerarse satisfactorio para propósitos de descripción de grupos. Se desarrollaron baremos percentiles para las cinco sub-escalas de Inventario de estilos de manejo de Conflictos, los cuales están distribuidos en rangos percentiles de: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto. Los 60.9% del 84 practicante se ubica en los niveles promedios en los componentes interpersonales. Los 71.7% del practicante de enfermería se ubican en los niveles bajo los componentes adaptabilidades. Los 63.0% de practicantes de Enfermería se ubica en los niveles promedios en los componentes de manejos de estrés. Y los 82.6% de practicante se ubica en los niveles promedios en los

componentes estados de ánimos generales. Teniendo en los componentes Intrapersonales unas correlaciones de ,351%, en los interpersonales el ,489 %, las adaptabilidades en unos ,542 %, los manejos de estrés en unos ,535 % y en estados de ánimos generales en unos ,378 % correlacionados con los desempeños pre profesionales altamente significativo, al 99% de confiabilidades. Se concluye, Que Después de haber procesado los datos se llegaron a las siguientes conclusiones: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < .05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de ,508 por lo tanto existe una relación positiva y directa.

Solano Reátegui, Sheila. Tarapoto, Perú 2017 En su investigación. “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017” Objetivo general determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017, Método descriptivo, Diseño correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una Población y Muestra de 20 colaboradores. En cuanto el instrumento se utilizó mediante un cuestionario para el clima organizacional con un total de 36 ítems, escala de Likert y el desempeño laboral con 36 ítems escala de Likert .Una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $Es < a 0,05$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675. Dichos resultados son provenientes de un inadecuado clima organizacional, y acciones mal ejecutadas, repercutiendo directamente en el desempeño de los colaboradores de la institución. En la actualidad en nuestro país, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en

que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Se concluye ,En cuanto a la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, se conoció que mantienen una relación significativa y directa, esto se debe a las deficiencias presentadas en las dimensiones de clima organizacional es decir estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, las cuales afectaron considerablemente el desempeño de los colaboradores presentando un nivel regular de 55%, ya que se evidencio la falta de conocimiento en cuanto a las actividades de trabajo realizados por 53 los nuevos trabajadores, asimismo en la capacidad de análisis.

2.3.- Marco Conceptual

Actitud: Es la forma conductual de un individuo para desarrollar una actividad.

Comunicación: Proceso por el cual dos individuos se comunican o se transmite un mensaje a través de un código entendible para ambas partes.

Conflicto: Se suscita cuando dos ideas o percepciones no coinciden y no se encuentra la forma de encontrar un punto medio o una negociación favorable para ambas partes.

Creencias: Es una percepción del individuo en relación a un hecho o un objeto y se le considera como verdad así no lo sea o no este fundamentada.

Consecuencia: Es resultado de que por cada acción hay una reacción.

Capacitación: Procesos por los cuales se obtiene conocimientos que va acorde con la carrera y las exigencias actuales.

Clima organizacional: Es la percepción de los integrantes de una organización.

Cultura organizacional: Son los valores creencias y actitudes relacionadas a las labores desempeñadas de los individuos de una organización.

Daños: Es cuando una persona sufre a consecuencia de la acción de otra, y que afecta a sus bienes o sus intereses, y la sección que se ocupa de la regulación de los daños y perjuicios son los sistemas de responsabilidad civil.

Decisiones: Es una respuesta con voluntad con la que se resuelve un conflicto o se determina el destino de una cosa o situación.

Estructura: Es como está formado un objeto una persona o una idea.

Emergencia: Es el suceso que surge de forma impertinente sin aviso o señales.

Enfrentamiento: Implica la acción y también el efecto de enfrentarse una persona con otra, con un grupo, o viceversa.

Habilidad: Es la aptitud innata, una característica que define y diferencia un individuo de otro.

Integración Grupal: Se trata de la acción y efecto de integrar o integrarse a un grupo.

Motivación: Fuerza emocional y psicológica que permite con más fuerza o ímpetu cumplir con la culminación de un objetivo o meta planteado o impuesto.

Liderazgo: Son las habilidades y cualidades de un individuo para influenciar en un grupo con el objetivo de cumplir con un objetivo determinado.

Potencial humano: Se denomina así a las personas o trabajadores pertenecientes a la organización que son el engranaje que permite la vida y desarrollo de la misma.

Propósito: Un propósito es la intención o el ánimo por el que se realiza o se deja de realizar una acción.

Recompensa: Premio o compensación por una tarea o responsabilidad cumplida.

Satisfacción: Estado mental que indica que se ha cumplido con las exigencias de una necesidad.

Tensión: Es el choque o roce de dos fuerzas contrarias.

Tranquilidad: Es el estado de calma, serenidad o paz, que experimenta una determinada persona o individuo. Ausencia de angustia, miedo, culpa o dolor.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1.- Formulación de Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas :

1. Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

2. Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

3. Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

3.2. Identificación de variables

3.2.1. Clasificación de variables:

Variable 1 clima organizacional

Variable 2 Manejo de conflictos

3.2.2 Definición constitutiva de variables

Clima Organizacional:

Es el que media entre la motivación y el sistema organizativo y repercute en los procesos conductuales de los trabajadores que como consecuencia puede disminuir o aumentar los efectos productivos de la organización. Esta percepción guarda una relación entre la personalidad y cualidades del trabajador y el sistema estructurado de la organización. (Méndez, S.2015).

Manejo de conflictos:

En el caso de enfermería, cuando ocurra en el mismo grupo, o con otros grupos, como protesta o demanda de tipo laboral o social. Así mismo el autor manifiesta que es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. no solo en resolver el problema en el momento en que sucede el conflicto, sino que debe quedar una consecuencia constante es decir con una proyección que permita optar por esta solución en situaciones futuras. (Bravo 2013).

3.2.3.- Operacionalización de las variables:

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR
Independiente: Clima Organizacional	Cultura Organizacional	Conflicto y cooperación Motivación Identidad
	Diseño Organizacional	Remuneración Toma de decisión Estructura
	Potencial Humano	Recompensa Liderazgo Confort
Dependiente: Manejo de Conflictos	Colaboración	Intentar Tratar Procurar
	Compromiso	Intercambio Intermediar solucionar
	Competencia	Adecuar Acatar ceder
	Sesión	Deslindar Uso de recursos Favorecer
	Evasión	Desacuerdo Tropiezo Enojos

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo

Es de tipo cuantitativa, dicha investigación busca mediante datos y hechos medibles interpretar una realidad o un resultado de dos ideas convergentes brindando una interpretación del caso. (Hernández, R., Fernández, C, 2016).

4.1.2. Nivel

La investigación, es de nivel de aplicativo ya que la realidad de los resultados se puede efectuar en circunstancias similares o con objetivos en común brindando las herramientas necesarias para ello.

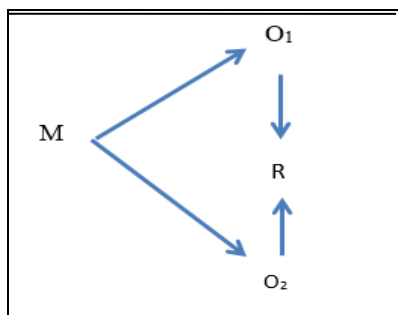
4.2. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO

4.2.1 Método

Es descriptivo ya que las variables de estudios fueron estructuradas dimensionalmente entre sus características más representativas, todo ello de un modo temporal y con una zona de estudio definida. (Hernández, R., Fernández, C, 2016).

4.2.2 Diseño

El diseño que se utilizó en la presente investigación es no experimental: porque son los hechos investigados tal como se manifiestan en un determinado momento. Y correlacional porque busca definir la relación entre las variables de estudio. Sustentado teóricamente por: (Moreno, 2013),



Leyenda:

M = Enfermeras del Servicio de Emergencias del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, 2018.

Ox =Clima Organizacional

Oy =. Manejo de Conflictos

r = Relación entre Variables

4.3. Población, Muestra Y Muestreo

N= Población 34

n = Muestra = 34

Se trabajará con todas las enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencias.

4.3.1. La Población: Las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

4.3.2 Tamaño de Muestra

La muestra estuvo conformada por 34 Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.

4.3.3. Selección de muestreo

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir estuvo conformada por todos los participantes, constituyendo la connotación de población Censal, la cual no requiere la obtención de una muestra así como la realización del muestreo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) al utilizar la población censal para una investigación está favoreciendo a la generalización de resultados para los sistemas investigados, además que robustece la validación de todo instrumento con miras a su adaptación, contando la presente investigación con dichas cualidades al utilizar como unidad de análisis a toda la población objetivo identificada.

Criterios de inclusión.

- a) Todas las enfermeras que vienen laborando en el Servicio de Emergencia al margen de su condición laboral.
- b) Que acepten voluntariamente participar en la Investigación.

Criterios de exclusión

- a) Enfermeras que se encuentren de vacaciones y licencias, permisos por distintos motivos.
- b) Enfermeras que no deseen participar en la Investigación.

Muestreo: Muestreo no probabilístico, de manera censal.

4.4.- Consideraciones éticas

- ❖ **Principio de Beneficencia:** Busca beneficiar al profesional de enfermería en su día a día, es por ello que se les darán a conocer los resultados de la investigación en donde se denote la importancia de un buen clima organizacional para disminuir y poder manejar mejor los conflictos entre el personal, del enfermero.
- ❖ **Principio de No Maleficencia:** En esta investigación no se dañará a ningún profesional de enfermería ni a la institución.
- ❖ **Principio de Justicia:** Este principio se refiere a que todos tiene las mismas oportunidades en igualdad, los beneficios y las responsabilidades.
- ❖ **Principio de Autonomía:** Este principio se respetó, puesto que los participantes en la investigación tomaron la decisión de hacerlo por ellos mismos sin alguna manipulación.

CAPÍTULO V

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.1.- Técnicas e Instrumentos

5.1.1. Técnica:

La Técnica que se utilizó en el trabajo de investigación es una encuesta, nos permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. Que consisten en una recolección sistemática de información en una muestra de enfermeras que trabajan en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia de Villa El Salvador, 2018, mediante dos cuestionarios pre-elaborados. La recolección de datos se realizó y dirigida a los enfermeros que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, 2018.

Se utilizó la encuesta con una técnica de preguntas cerradas que buscan obtener la información necesaria del hecho a estudiar (Hernández, et. al., 2014).

5.1.2 Instrumento:

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios:

Primer cuestionario: Es el Clima Organizacional – EDCO, Elaborado por: La Dirección General Calidad Servicios MINSA, (2014) y Adaptado por Bach. Gladys Alicia Ramos Ortiz Ha sido diseñada para evaluar la situación en que se encuentra el clima organizacional en las diferentes áreas y servicios en el cual laboran los trabajadores, su validez y confiabilidad esta por el cálculo del Coeficiente Alpha de Cron Bach, de consistencia interna, obteniéndose Alpha Total de 0.864, el cual tiene tres dimensiones y 34 ítems, de respuestas múltiples: Primera dimensión cultura organizacional con 12 ítems. El segundo Diseño Organizacional con 9 ítems y finalmente potencial humano con 13 ítems.

Ficha técnica 1: Cuestionario de la variable clima organizacional

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el clima organizacional en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.
Autor:	EDCO, Elaborado por: La Dirección General Calidad Servicios MINSA, (2014)
Adaptada:	Bach. Gladys Alicia Ramos Ortiz
Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador,
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m
Administración:	Individual
Niveles	1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno
Dimensiones:	Número de dimensiones: 3 Dimensión 1: 12 ítems Dimensión 2: 9 ítems Dimensión 3: 13 ítems
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas es bueno : valor de la escala * total de ítems $34 \times 5 = 170$ Si las respuestas es malo: valor de la escala * total de ítems $= 34 \times 1 = 34$ Rango = valor máximo – valor mínimo= $170 - 34 = 137$ La constante = Rango entre número de niveles = $137/3 = 45.67$
Baremación: *	Bueno <125 - 170> Regular <79 - 124> Malo <34 - 78>

Baremación de la variable de estudio clima organizacional

No.	ESCALA		RANGOS - INTERVALO					NIVELES					
	ITE	MA	PTJ.	MA	RANG	INTERVA							
	M	MIN	X	MI	X	O	L	MALO	REGULAR	BUENO			
v1	34	1	5	34	170	137	45.67	34	78.67	79.67	124.3	125.3	170.00
d1	12	1	5	12	60	49	16.33	12	27.33	28.33	43.67	44.67	60.00
d2	9	1	5	9	45	37	12.33	9	20.33	21.33	32.67	33.67	45.00
d3	13	1	5	13	65	53	17.67	13	29.67	30.67	47.33	48.33	65.00

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Segundo cuestionario: Manejo de Conflictos - (ROCI – II) Elaborado por Zerpa, C. y Ramírez, J. (2013). Adaptado por Bach. Gladys Alicia Ramos Ortiz. El presente cuestionario su validez y confiabilidad esta por el cálculo del Coeficiente de alpha de Crombach igual a 0.817 Está constituido por cinco dimensiones y 28 ítems. Dimensión Colaboración con 5 ítems, Compromiso con 5 ítems, Competencia con 9 ítems, Sesión con 4 ítems y finalmente Evasión con 5 ítems.

Ficha técnica 2: Cuestionario de la variable manejo de conflictos

Aspectos complementarios	Detalles
Objetivo:	Determinar el manejo de cultura en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.
Autor:	(ROCI – II) Elaborado por Zerpa, C. y Ramírez, J. (2013).
Adaptada:	Bach. Gladys Alicia Ramos Ortiz

Tiempo:	20 minutos
Lugar:	Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador,
Hora:	De 9:00 – 10:00 a.m.
Administración:	Individual
Niveles	1 = Malo 2 = Regular 3 = Bueno
Dimensiones:	Número de dimensiones: 5 Dimensión 1: 5 ítems Dimensión 2: 5 ítems Dimensión 3: 9 ítems Dimensión 3: 4 ítems Dimensión 3: 5 ítems
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas es bueno : valor de la escala * total de ítems $28 \times 5 = 140$ Si las respuestas es malo : valor de la escala * total de ítems = $28 \times 1 = 28$ Rango = valor máximo – valor mínimo = $140 - 28 = 113$ La constante = Rango entre número de niveles = $113/3 = 37.67$
Baremación: *	Bueno <103 - 140> Regular <65 - 102> Malo <28 - 64>

Baremación de la variable de estudio Manejo de Conflictos

No.	ESCALA			RANGOS - INTERVALO				NIVELES					
	ITE	MA	PTJ.	MA	RANG	INTERVA							
	M	MIN	X	MI	X	O	L	MALO	REGULAR	BUENO			
v1	28	1	5	28	140	113	37.67	28	64.67	65.67	102.3	103.3	140.00
d1	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d2	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
d3	9	1	5	9	45	37	12.33	9	20.33	21.33	32.67	33.67	45.00
d4	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00
d5	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00

*Baremo: Son escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

Procedimiento:

1. Cada Evaluación que se utilizó en esta investigación fue con el consentimiento de las enfermeras con la información previa necesaria para esa decisión.
2. Luego voluntariamente se procedió a la realización del instrumento.
3. Para su posterior análisis, tabulación y presentación de resultados.

5.2.- Plan de Recolección de datos, procesamiento y presentación de datos:

Se realizó el trámite administrativo mediante un oficio dirigido Director del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador y adjunto el proyecto de tesis para la aprobación de la investigación y aplicación del instrumento con un tiempo promedio de 25 minutos por entrevistado.

Luego se analizó dicha información mediante programas estadísticos que permitieron su presentación e interpretación para las conclusiones de los resultados a través de la prueba estadística de Rho de Spearman y la comprobación de la hipótesis planteada.

CAPITULO VI

RESULTADOS, DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.- Presentación, análisis e interpretación de datos

6.1.1. Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Tabla 1

Distribución de datos según la variable clima organizacional

Niveles	f	%
Bueno	10	29.41
Regular	19	55.88
Malo	5	14.71
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

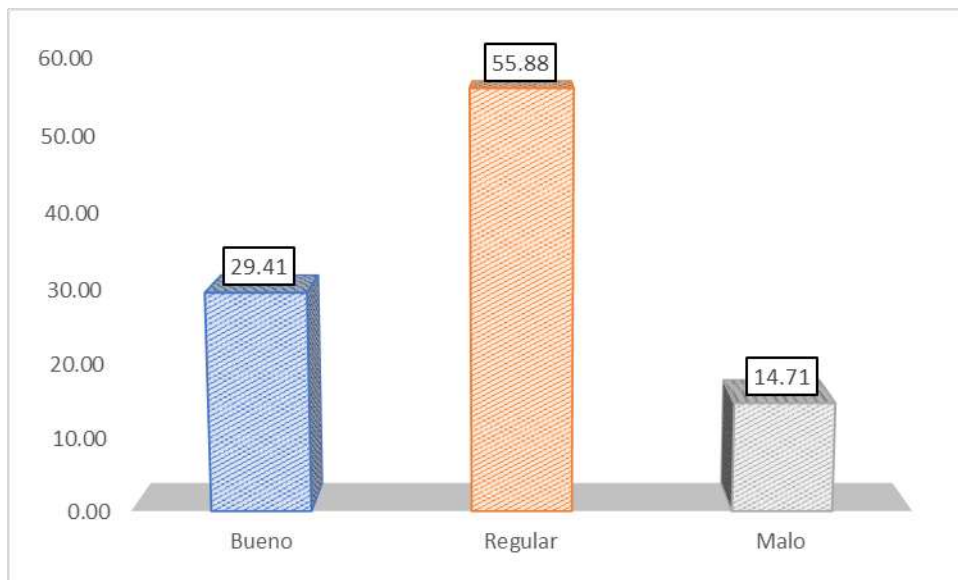


Figura 1: Datos según la variable clima organizacional

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos en las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia perciben con respecto a la variable clima organizacional 55.88% un nivel regular, el 29.41% un nivel bueno y un 14.71% un nivel malo.

Tabla 2

Distribución de datos según la dimensión cultura organizacional

Niveles	f	%
Bueno	8	23.53
Regular	20	58.82
Malo	6	17.65
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

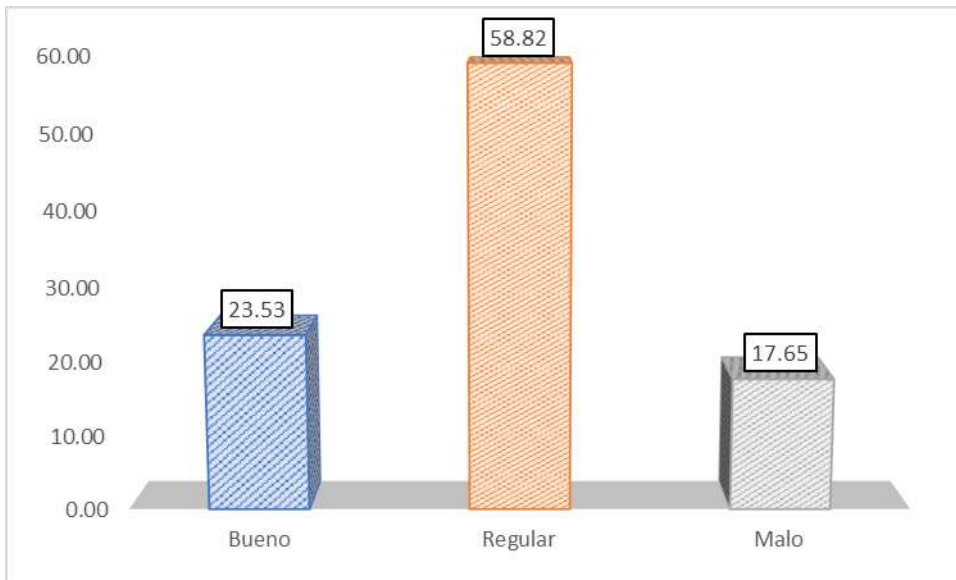


Figura 2: Datos según la dimensión cultura organizacional

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos en las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia con respecto a la dimensión cultura organizacional, el 58.82% percibe un nivel regular el 23.53% percibe un nivel bueno y un 17.65% un nivel malo.

Tabla 3

Distribución de datos según la dimensión diseño organizacional

Niveles	f	%
Bueno	12	35.29
Regular	18	52.94
Malo	4	11.76
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

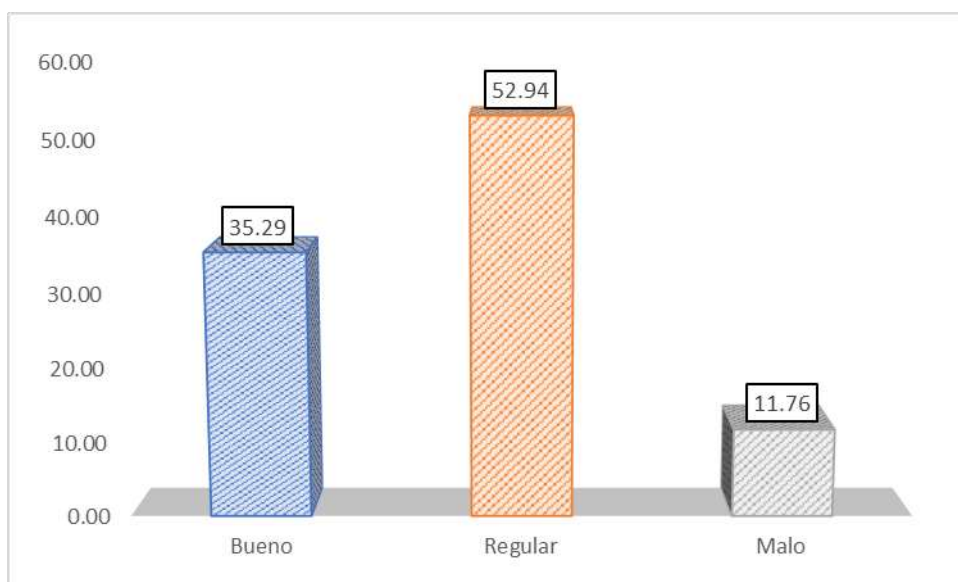


Figura 3: Datos según la dimensión diseño organizacional

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia con respecto a la dimensión diseño organizacional, el 52.94% percibe un nivel regular el 35.29% percibe un nivel bueno y un 11.76% un nivel malo.

Tabla 4

Distribución de datos según la dimensión potencial humano

Niveles	f	%
Bueno	9	26.47
Regular	22	64.71
Malo	3	8.82
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

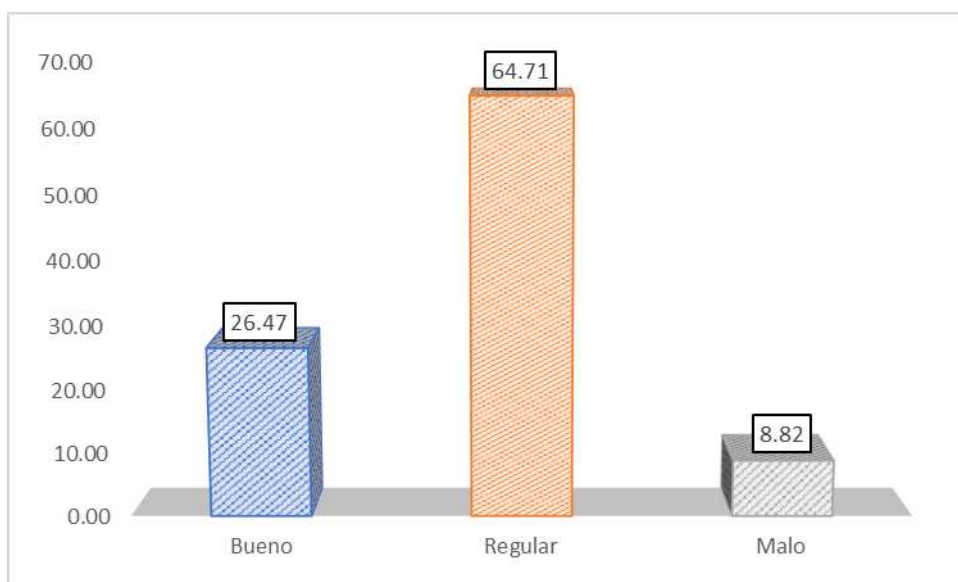


Figura 4: Datos según la dimensión potencial humano

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia con respecto a la dimensión potencial humano, el 64.71% percibe un nivel regular el 26.47% percibe un nivel bueno y un 8.82% un nivel malo.

Tabla 5

Distribución de datos según la variable manejo de conflictos

Niveles	f	%
Bueno	12	35.29
Regular	16	47.06
Malo	6	17.65
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

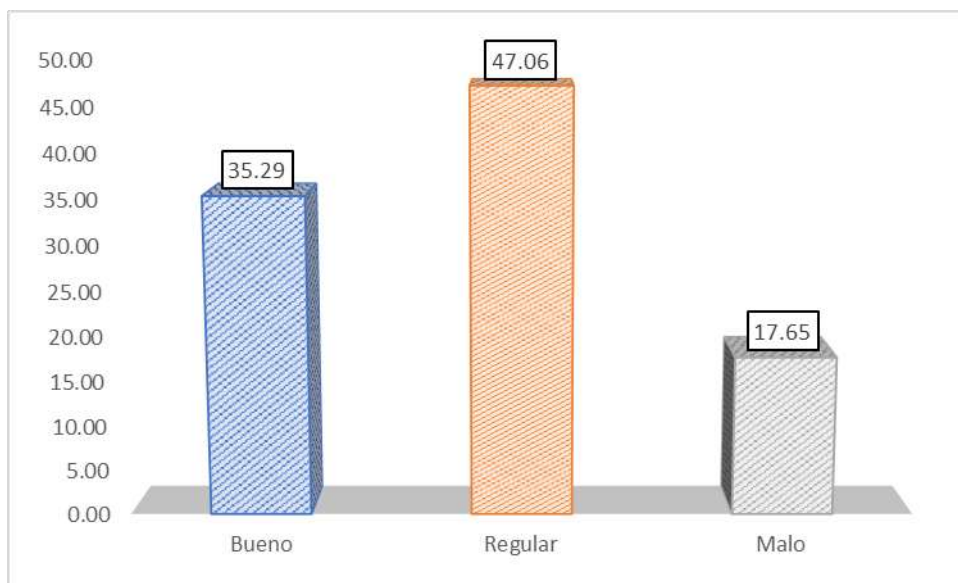


Figura 5: Datos según la variable manejo de conflictos

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia a la variable manejo de conflictos un nivel regular 50.00% presentan un nivel regular con respecto, el 28.82% presentan un nivel bueno y el 21.18% un nivel malo.

Tabla 6

Distribución de datos según la dimensión colaboración

Niveles	f	%
Bueno	8	23.53
Regular	22	64.71
Malo	4	11.76
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

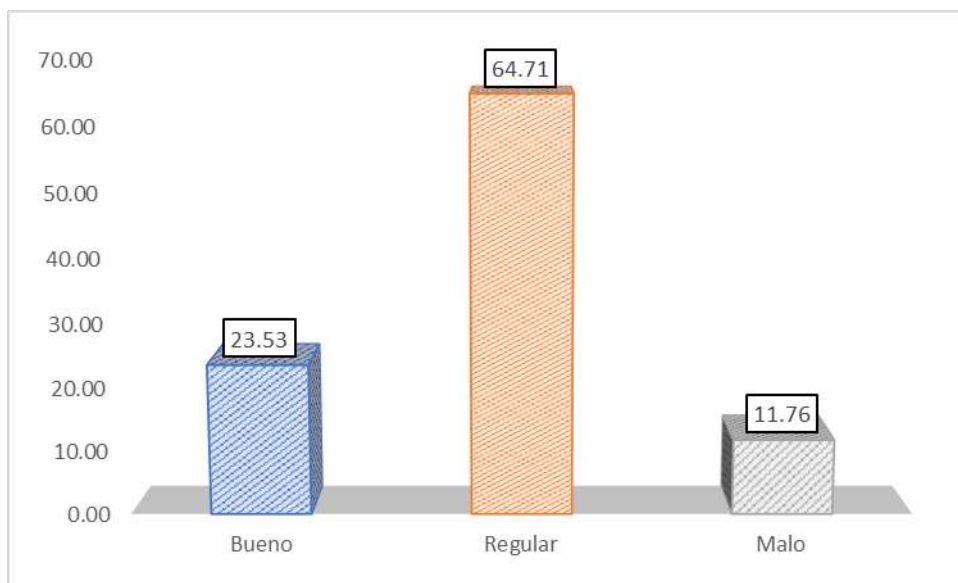


Figura 6: Datos según la dimensión colaboración

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 64.71% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia con respecto a la dimensión colaboración presentan un nivel regular, el 23.53% presentan un nivel bueno y un 11.76% un nivel malo.

Tabla 7

Distribución de datos según la dimensión compromiso

Niveles	f	%
Bueno	11	32.35
Regular	15	44.12
Malo	8	23.53
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

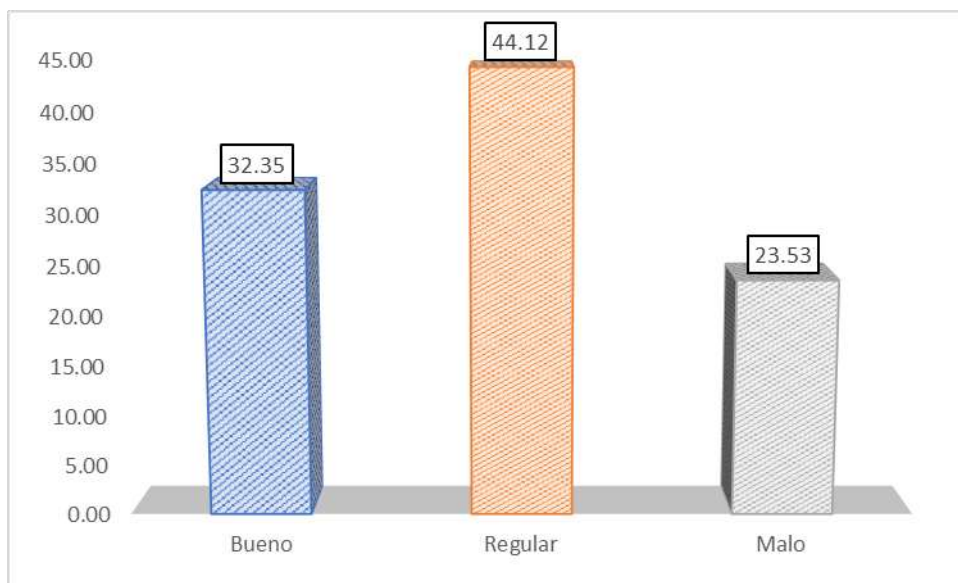


Figura 7: Datos según la dimensión compromiso

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 44.12% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia presentan un nivel regular con respecto a la dimensión compromiso, el 32.35% presentan un nivel bueno y el 23.53% un nivel malo.

Tabla 8

Distribución de datos según la dimensión competencia

Niveles	f	%
Bueno	11	32.35
Regular	14	41.18
Malo	9	26.47
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

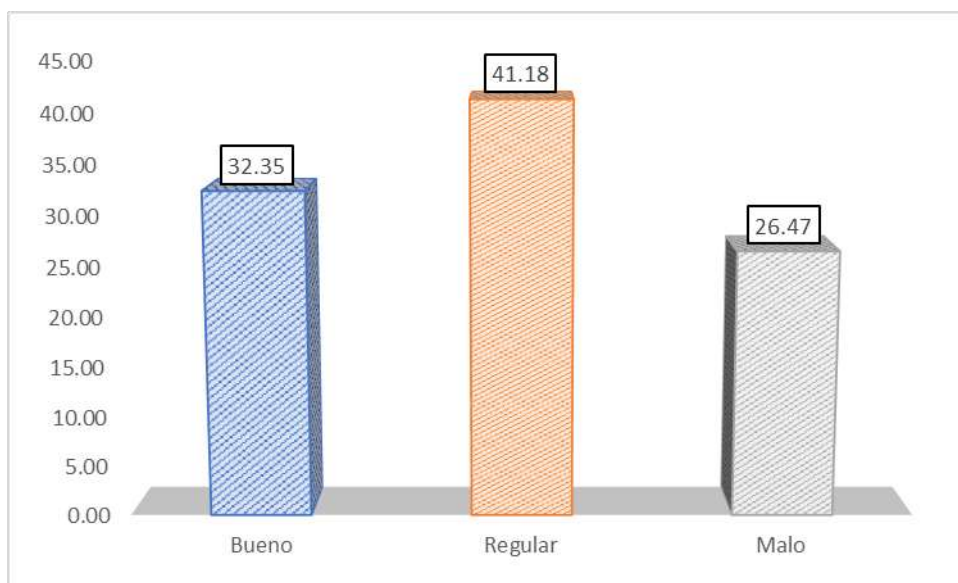


Figura 8: Datos según la dimensión competencia

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 41.18% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia presentan un nivel regular con respecto a la dimensión competencia, un nivel regular el 32.35% presentan un nivel bueno y un 26.47% un nivel malo.

Tabla 9

Distribución de datos según la dimensión sesión

Niveles	f	%
Bueno	10	29.41
Regular	15	44.12
Malo	9	26.47
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

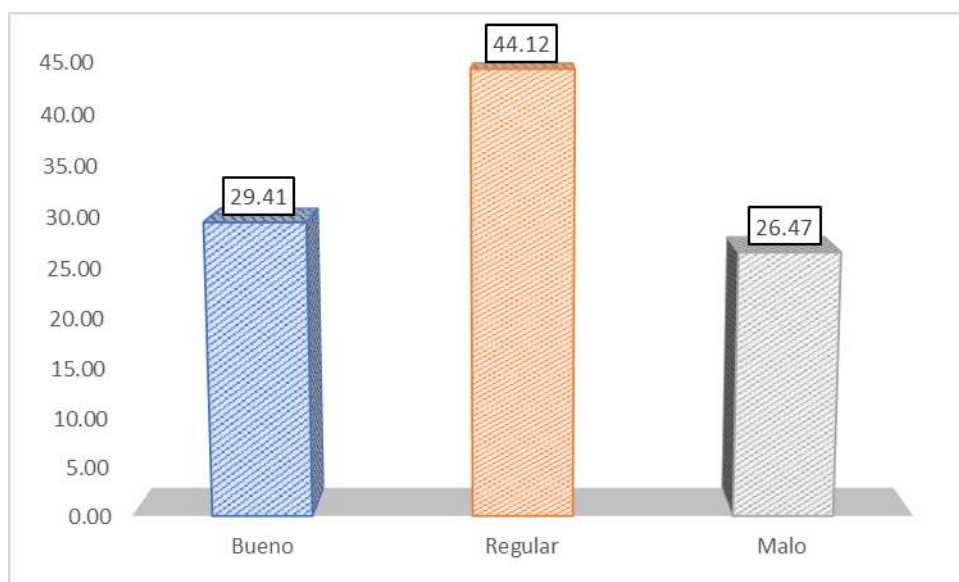


Figura 9: Datos según la dimensión sesión

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos el 44.12% de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia presentan un nivel regular con respecto a la dimensión sesión, el 29.41% presentan un nivel bueno y un 26.47% un nivel malo.

Tabla 10

Distribución de datos según la dimensión evasión

Niveles	f	%
Bueno	9	26.47
Regular	19	55.88
Malo	6	17.65
Total	34	100.00

Fuente: Encuesta de elaboración propia

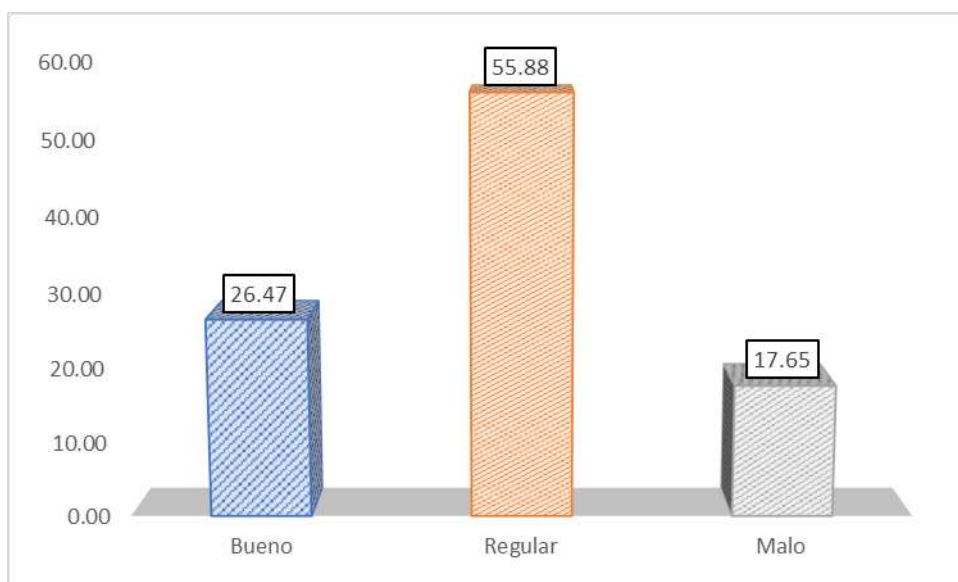


Figura 10: Datos según la dimensión evasión

Análisis e Interpretación: Según los datos obtenidos 55.88% el de las enfermeras encuestadas que laboran en el servicio de emergencia un nivel regular con respecto a la dimensión evasión, 26.47% presentan un nivel bueno y un 17.65% un nivel malo.

Contrastación de las Hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

Tabla 11

Clima organizacional y el Manejo de Conflictos

		Clima organizacional	Manejo de Conflictos
Rho de Spearman	Clima Organizacional	1,000	,676**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	34	34
	Manejo de Conflictos	,676**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	34	34

De acuerdo al cuadro observado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un resultado de asociación entre las variables de estudio del 0.676 y con una significancia menor al margen de error establecido se pudo comprobar la existencia de la relación directa entre el clima organizacional y el manejo de conflictos, lo que permite aprobar la hipótesis principal y rechazar su nula

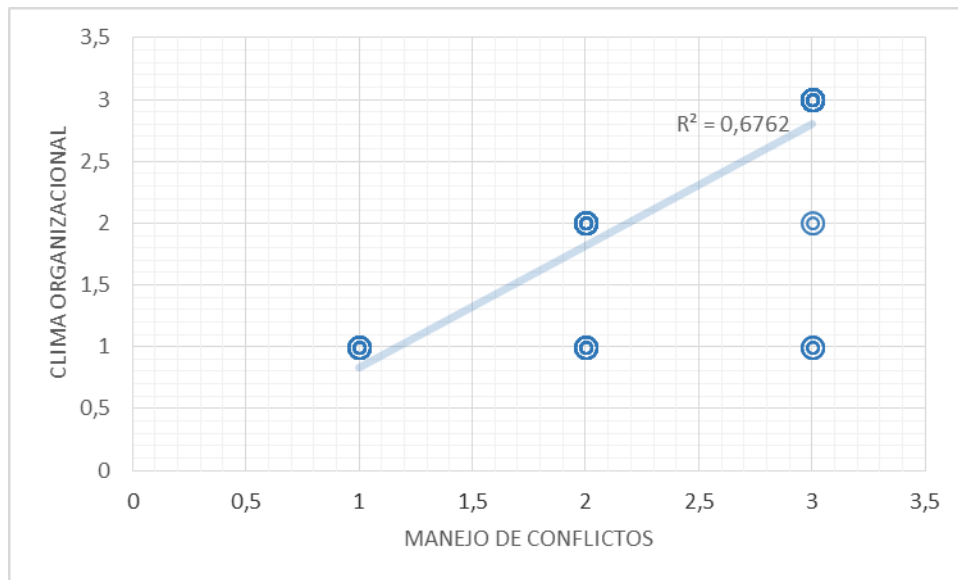


Figura 11: Dispersión de Clima organizacional y Manejo de Conflictos

Se puede observar que existe una correlación lineal positiva entre la variable clima organizacional y manejo de conflictos, lo cual significa que a medida que la puntuación de la variable clima organizacional se incrementa, esta va acompañada del incremento de la variable manejo de conflictos, de manera proporcional.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

Tabla 12

Cultura Organizacional y el Manejo de Conflictos

		Cultura organizacional	Manejo de Conflictos
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,682**
Cultura Organizacional	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	34	34
Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	,682**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	34	34

De acuerdo al cuadro observado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un resultado de asociación del 0.682 y con una significancia menor al margen de error establecido se pudo comprobar la existencia de la relación directa entre la cultura organizacional y el manejo de conflictos, lo que permite aprobar la hipótesis específica 1 y rechazar su nula.

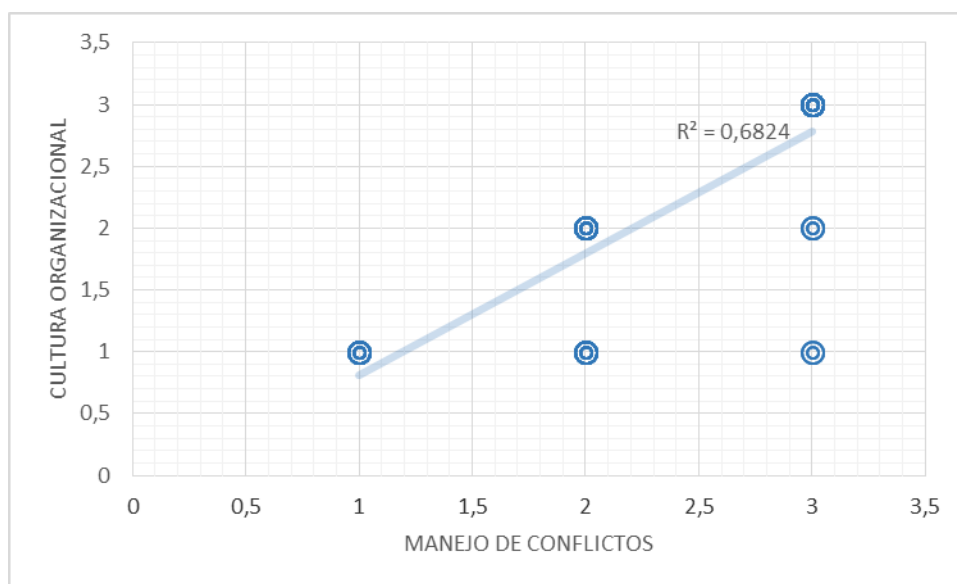


Figura 12: Dispersión de Cultura Organizacional y Manejo de Conflictos

Se puede observar que existe una correlación lineal positiva entre la dimensión cultura organizacional y manejo de conflictos, lo cual significa que a medida que la puntuación de la dimensión cultura organizacional se incrementa, esta va acompañada del incremento de la variable manejo de conflictos, de manera proporcional.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

Tabla 13

Diseño Organizacional y el Manejo de Conflictos

			Diseño organizacional	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	34	34
	Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	34	34

De acuerdo al cuadro observado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un resultado de asociación del 0.680 y con una significancia menor al margen de error establecido se pudo comprobar la existencia de la relación directa entre el diseño organizacional y el manejo de conflictos, lo que permite aprobar la hipótesis específica 2 y rechazar su nula.

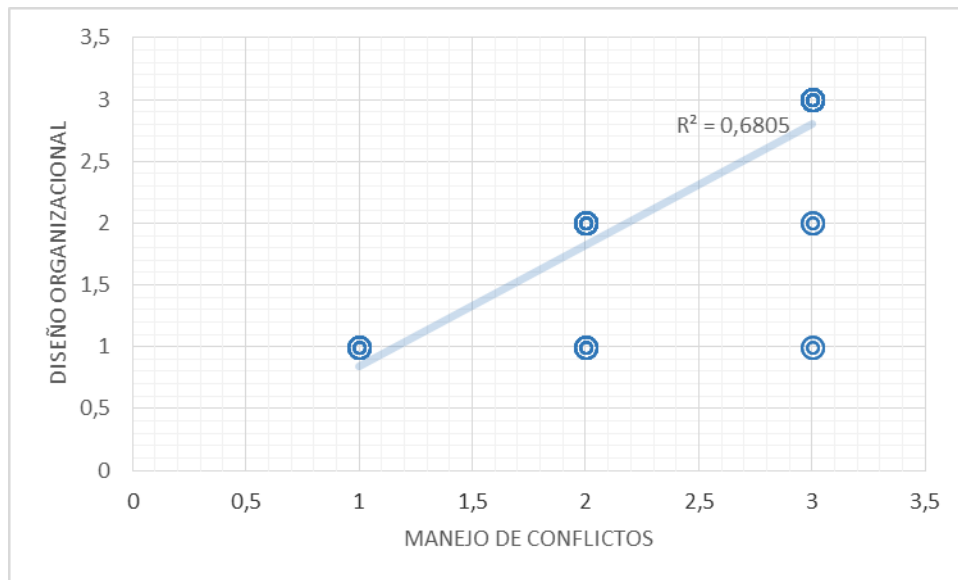


Figura 13: Dispersión de Diseño organizacional y Manejo de Conflictos

Se puede observar que existe una correlación lineal positiva entre la dimensión diseño organizacional y manejo de conflictos, lo cual significa que a medida que la puntuación de la dimensión diseño organizacional se incrementa, esta va acompañada del incremento de la variable manejo de conflictos, de manera proporcional.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

H0: No existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en las enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018.

Tabla 14

Potencial Humano y el Manejo de Conflictos

		Potencial humano	Manejo de conflictos
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,675**
		N	,001
	Manejo de Conflictos	Coeficiente de correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	,675**
		N	,001

De acuerdo al cuadro observado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un resultado de asociación del 0.675 y con una significancia menor al margen de error establecido se pudo comprobar la existencia de la relación directa entre el potencial humano y el manejo de conflictos, lo que permite aprobar la hipótesis específica 3 y rechazar su nula.

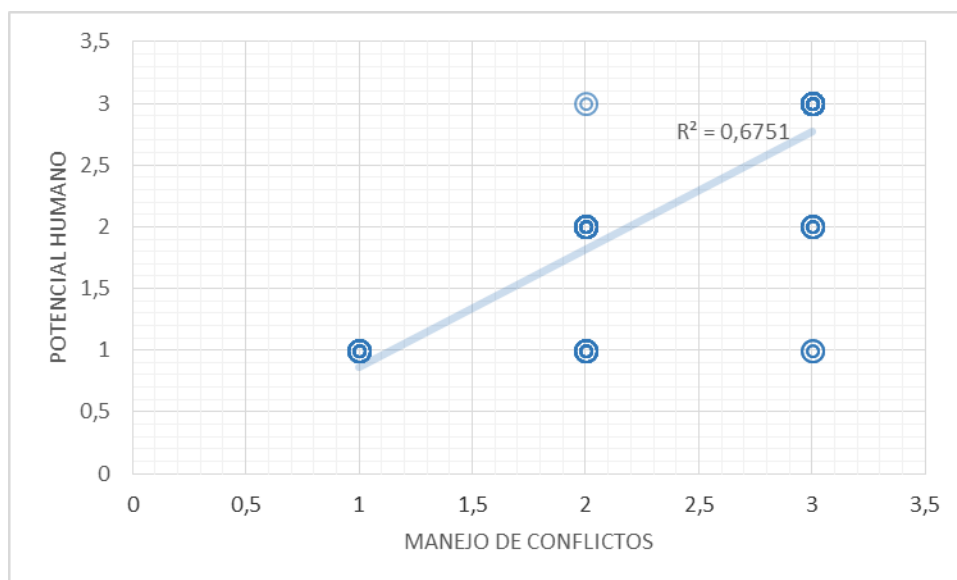


Figura 14: Dispersión de Potencial Humano y Manejo de Conflictos

Se puede observar que existe una correlación lineal positiva entre la dimensión potencial humano y manejo de conflictos, lo cual significa que a medida que la puntuación de la dimensión potencial humano se incrementa, esta va acompañada del incremento de la variable manejo de conflictos, de manera proporcional.

6.2.- Discusión

Según los resultados el 55.88% de las enfermeras perciben un clima organizacional regular, el 29.41% percibe un nivel bueno y el 14.71% percibe un nivel malo. Así mismo en la presente figura podemos ver el clima organización en su dimensión cultura organizacional donde podemos encontrar que el 58.82% de las enfermeras refieren que es de nivel regular, el 23.53% manifiesta que es de un nivel bueno y el 17.65% manifiesta que está en un nivel malo, así mismo en la dimensión diseño organización encontramos que el 52.94% refieren que es de nivel regular, el 35.29% manifiesta que es de un nivel bueno y el 11.76% percibe que es de un nivel malo y finalmente en relación a la dimensión potencial humano los resultados explican que se encuentra en un nivel regular según el 64.71%, según el 26.47% se encuentra en un nivel bueno y según el 8.82% se encuentra en un nivel malo por otra parte el 50.00% de ellas presenta un manejo de conflictos regular, el 28.82% percibe uno bueno y el 21.18% percibe un nivel malo. Así mismo en la presente gráfica se puede ver el manejo de conflictos en su dimensión colaboración donde podemos encontrar que el 64.71%, presenta un nivel regular, el 23.53% presenta un nivel bueno y el 11.76% presenta un nivel malo, en cuanto a la dimensión compromiso se obtuvo un nivel regular del 44.12%, un nivel bueno del 32.35% y un nivel malo del 23.53%, en cuanto a la dimensión competencia se obtuvo un nivel regular del 41.18%, un nivel bueno del 32.35% y un nivel malo del 26.47%, en cuanto a la dimensión sesión se obtuvo un nivel regular del 44.12%, un nivel bueno del 29.41% y un nivel malo del 26.47%, y finalmente en la dimensión evasión se obtuvo un nivel regular del 55.88%, un nivel bueno del 26.47% y un nivel malo del 17.65%. Según las pruebas estadísticas se concluyó que existe una correlación directa y positiva la variable clima organizacional y manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia, del hospital de emergencia de villa el salvador 2018. Según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.676, teniendo un resultado moderado. En la cual en la investigación realizada por Apancho y Condori (2016) acerca del “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2016”, Arequipa, Perú Donde de los resultados concluyeron que el clima

organizacional se encuentra en un nivel regular es decir falta puntos que mejorar pero hay resultados positivos que indican un crecimiento de la calidad de este concepto, así mismo se evidenció una satisfacción de los trabajadores proporcional a una etapa desarrollada. Existiendo una concordancia con el presente estudio en la cual se observa un nivel regular en el clima organizacional.

En cuanto al estudio realizado por Ladero (2015) sobre el "Conflicto laboral en enfermeras del Hospital del seguro social de Chimbote". Perú. Se comprobó que los tipos de violencia que existen: Violencia Psicológica, Violencia Sexual y Violencia Física, de los factores no identificados no se relacionan con la violencia laboral, sin embargo, trabajar en áreas de consulta externa/ programas y tener entre 1 y 10 años de tiempo de servicio constituye un riesgo elevado de que las Enfermeras experimenten violencia laboral. Existiendo una discrepancia con el presente estudio ya que se encontró un nivel regular respecto al manejo de conflictos en el presente estudio.

Así mismo en el estudio realizado por Paz (2014) respecto al "Clima organizacional De La IPS Universidad Autónoma de Manizales", México. En la cual se concluye según resultados que el clima organizacional de la institución es poco favorable, así mismo el liderazgo obtuvo un buen resultado, por otra parte, el personal refiere que sus autoridades no se preocupan por la superación profesional de sus trabajadores, y no se les reconoce el desempeño desarrollado. Pero unas opiniones diferentes obtuvieron sus líderes directos que el trabajador tiene una percepción que existe una mejora en ellos. Como aporte teórico importante para la presente investigación se observa un nivel regular en el clima laboral y el manejo de conflictos evidenciando una corrección y búsqueda de métodos que permitan una mejora en esta problemática.

6.3.- Conclusiones

Primera: Existe una correlación directa y positiva la variable Clima Organizacional y Manejo de Conflictos en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador 2018. Según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.676, teniendo un resultado moderado.

Segunda: Existe una correlación directa y positiva entre la dimensión Cultura Organizacional y Manejo de Conflictos en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador 2018. Según la prueba estadística de Rho de Spearman de Según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.682, teniendo un resultado moderado.

Tercera: Existe una correlación directa y positiva entre la Dimensión Diseño Organizacional y Manejo de Conflictos en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador 2018. Según la prueba estadística de Rho de Spearman de Según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.680, teniendo un resultado moderado.

Cuarta: Existe una correlación directa y positiva entre la Dimensión Potencial Humano y Manejo de Conflictos en Enfermeras del Servicio de Emergencia, del Hospital de Emergencia de Villa el Salvador 2018. Según la prueba estadística de Rho de Spearman de Según la prueba estadística de Rho de Spearman de 0.675, teniendo un resultado moderado.

6.4.- Recomendaciones

Primera: Al Jefe del Departamento de Enfermería, para elaborar, y ejecutar programas para el mejoramiento del Clima Organizacional, con la intención de promover herramientas básicas para la buena práctica de un clima favorable según los datos obtenidos en el estudio y así poder mejorar los conflictos identificados. Del profesional de enfermería del Servicio de Emergencia.

Segunda: Al Jefe del Departamento de Enfermería, Con referente a la Cultura Organizacional se debe dotar herramientas necesarias a los enfermeros, sobre los principios, valores, creencias, establecidas de fomentar el respeto y los diferentes valores que impliquen una convivencia productiva y pacífica, y crecer profesionalmente para brindar un servicio de calidad.

Tercero: Al Jefe del Servicio Emergencia, incluir en su plan operativo el Diseño Organizacional para promover programas de adaptación al cambio, innovación, así como buscar el desarrollo eficiente, armónico y democrático, de acuerdo a funciones, competencias y compromisos para todo el personal de enfermería de la institución.

Cuarta: Al Jefe del Servicio Emergencia con respecto Potencial Humano es necesario brindar charlas de capacitación para todo el personal de enfermería, que conlleven a elevar un ambiente cordial del buen trato y respeto con la práctica de valores fundamentales y promover las buenas relaciones humanas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

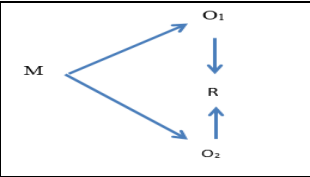
- Armenteros, A. y Sánchez, G. (2015). *Generalidades del clima organizacional. Sistemas de información científica. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal.*
- Aguilar, D. Guatemala. (2016) "*Trabajo En Equipo Y Clima Organizacional.*
- Apancho, Y. y Condori, G. (2016). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico.* Arequipa.
- Arias, M. (2014). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería.* Costa Rica.
- Anzola, M. (2003). Una mirada de la cultura corporativa. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
- Astuquipan, C. (2011). *Clima organizacional. Las empresas compiten por ser las mejores. En Business: negocios en el Perú. Año 17, n° 190 (abril 2011).*
- Bernal, I.et. Al. (2014). *El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud.* México.
- Bower D, (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las enfermeras de un hospital del nivel III Lima (Tesis de maestría).* Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Bravo, M. (2013). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores.* México: Prentice Hall.
- Brunet, L. (2013) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias.* Editorial Trillas. México.
- Ceballos, (2015) *Liderazgo Situacional de los gerentes de las empresas aseguradoras del departamento del Quindío Colombia.*
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional (La dinámica del Éxito en las organizaciones)* México: Segunda Edición.
- Dessler G. (1999). *Organización y Administración: Enfoque Situacional.* México: Prentice Hall.
- Evia F, (2016) *Influencia del clima organizacional en el servicio al cliente. Caso: empresa Pasticel de la Ciudad de Huajuapán de León, Oaxaca*
- Esteves, A. (2013). *Clima laboral.* Buenos Aires: El Cid

- Falcón, F. y Vergaray, L. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima. (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener.*
- Fuentes I. (2015), “*comportamiento individual y clima organizacional*” *Guatemala.*
- Gaspar I. (2013) “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central.*
- Gómez, C. (s/a) *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología. Vol. 1 N° 2 – Diseño, construcción y Validación de tres instrumentos de educación superior desde la teoría de respuesta al ITEM. Recuperado de: <http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/>*
- Hernández, R., Fernández, C. (2014). *Metodología de Investigación.* Sexta edición. Mc Graw-Hill Interamericana editores. México D.F.;
- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México DF: Mc Graw Hill.
- Huamán, A, Izquierdo, E y López M. (2010) *Propuesta de metodología para medir el clima organizacional para empresas mineras: Caso minera Raura. (Tesis de maestría Universidad ESAN, Lima Perú).*
- Ladero, N. (2014). *Conflicto Laboral en Enfermeras del Hospital Seguro Social.* Chimbote.
- López, V. (2013) *Mediación Laboral. Madrid: DYKINSON, S.L.*
- Loyo, J., y López, M. (s/a) *Hacia un diagnóstico del clima organizacional. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/sparedesruiz/hacia-un-diagnostico-del-clima-organizacional>,p.2.*
- Melgar, D. (2016). *Clima Organizacional en los licenciados de Enfermería del hospital san José de Chincha marzo 2016*
- Méndez, A. (2015) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima.*
- Méndez, C. (2006), *Clima organizacional en Colombia.* Bogotá: Universidad del Rosario.
- Minaya, G. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras a nivel nacional e internacional.* Huancayo.
- MINSA (2014) *Ambiente Laboral Saludable.* Ministerio de Salud

- Miranda, J. (2013). *Clima Organizacional Síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud*. Cajamarca.
- OIT. (2013). *Sistemas de Resolución de Conflictos Laborales: Directrices para la mejora del rendimiento*.
- Paz, D. (2014). *Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales*. México.
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas*.
- Sánchez, C. y García, L. (2013). *Clima organizacional y valores: Indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio*. México. *Revista Educación*.
- Senguel, F. (2014). *Factores Relacionados Conflicto Laboral en personal de enfermería en relación a la presencia de exceso de trabajo*. Chile.
- Solano.S Tarapoto, 2017 “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui*. Perú
- Ucros, M. (2016). *Factores del clima organizacional en las universidades de la Costa Caribe Colombiana*. Omnia.
- Yacavilca, N. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima.
- Zerpa, C. y Ramírez, J. (2013). *Un Instrumento de medición del desarrollo moral: para estudiantes universitarios: Defining Issues Test (DIT)*. *Revista Pedagogía de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV*, 74, 411-423.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA
CLIMA ORGANIZACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2018

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clasificación de Variables			Metodología	
			V	D	I		
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018	Existe relación directa entre el clima organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018	Variable 1	Cultura organizacional	Conflicto Cooperación Motivación Identidad	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental, Correlacional</p>  <p>M = Por las Enfermeras del Servicio de Emergencias del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador, 2018.</p> <p>Ox =Clima Organizacional</p> <p>Oy =. Manejo de conflictos</p> <p>r = Relación entre variables</p> <p>Tipo: Cuantitativo.</p>	
			Organizacional				Diseño Organizacional
				Potencial Humano	Recompensa Innovación Liderazgo Confort		
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifico					
¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del	Establecer la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del	1.Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de					
				Colaboración	Intentar Tratar Procurar		

<p>Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018?</p>	<p>Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p> <p>Contrastar la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p> <p>Describir la relación que existe entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p>	<p>Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p> <p>2.Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p> <p>3.Existe relación directa entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el manejo de conflictos en enfermeras del Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencia Villa El Salvador, 2018</p>	<p>Variable 2</p> <p>Manejo de Conflictos</p>	<p>Compromiso</p> <p>Competencia</p> <p>Sesión</p> <p>Evasión</p>	<p>Intercambio Intermediar Solucionar</p> <p>Adecuar Acatar Ceder</p> <p>Deslindar Uso de recursos Favorecer</p> <p>Desacuerdo Tropiezo Enojos</p>	<p>Nivel: Aplicada</p> <p>Población: Por las Enfermeras que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital de Emergencias de Villa El Salvador.</p> <p>Población: 34</p> <p>Muestra: 34</p> <p>Muestreo: no probabilístico, censal</p> <p>TÉCNICA DE INSTRUMENTOS: Técnica: encuesta Instrumento: 2 Cuestionarios De preguntas Referencial</p> <p>Estadístico Rho de Spearman</p>
--	---	---	---	---	--	--

Anexo 02:

Base de datos de la Variable Clima Organizacional

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34
1	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	4	3
2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	5	3	2
3	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	2	3	4	2	2	3	3
4	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	5	5	2
5	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3
6	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	4
7	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	5	3
8	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2
9	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	5	3
10	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	5	3	2
11	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2
12	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1
13	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3
14	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	2	2	3	2	2	1
15	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1
16	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	1	2	3	2	1	2
17	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	4	1	1	2	3	2	2	1
18	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	1	2	3	2	3	2
19	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3
20	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	1

21	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2
22	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3
23	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1
24	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	3	2	3	3	3
25	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2
26	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	3	2	2	2	2	1
27	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3
28	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1
29	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	1	2	3	2	2	1
30	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2
31	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	1	2	3	2	2	1
32	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3
33	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	1	2	3	3	3	2	2
34	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	4	1	3	2	2	2	2	1

Base de Datos de la Variable Manejo de Conflictos

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28
1	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1
2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1
3	2	3	2	2	4	2	5	5	3	5	5	2	1	2	1	2	3	2	2	4	2	5	5	3	5	5	2	1
4	3	3	2	2	4	2	2	5	3	5	5	2	1	1	1	3	3	2	2	4	2	2	5	3	5	5	2	1
5	2	3	4	1	2	5	2	5	3	5	2	5	2	1	2	2	3	4	1	2	5	2	5	3	5	2	5	2
6	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	3	2	1
7	2	3	2	3	2	4	3	5	3	5	3	5	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	5	3	5	3	5	4
8	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1
9	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	4	2	1	1	1	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	4	2	1
10	2	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	2	1	2	2	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	2
11	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1
12	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1
13	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	1
14	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	5	5	1	2	1	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	5	5	1
15	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1
16	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1
17	3	3	2	2	1	2	5	5	3	5	5	2	1	2	1	3	3	2	2	1	2	5	5	3	5	5	2	1
18	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1
19	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1
20	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1

21	2	3	2	2	4	2	5	5	3	5	5	2	1	2	1	2	3	2	2	4	2	5	5	3	5	5	2	1
22	3	3	2	2	4	2	2	5	3	5	5	2	1	1	1	3	3	2	2	4	2	2	5	3	5	5	2	1
23	2	3	4	1	2	5	2	5	3	5	2	5	2	1	2	2	3	4	1	2	5	2	5	3	5	2	5	2
24	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	3	2	1
25	2	3	2	3	2	4	3	5	3	5	3	5	4	1	2	2	3	2	3	2	4	3	5	3	5	3	5	4
26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1
27	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	4	2	1	1	1	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	4	2	1
28	2	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	2	1	2	2	3	2	3	2	5	2	5	3	5	3	5	2
29	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1
30	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	2	5	3	5	5	2	1
31	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	1
32	3	3	4	2	2	2	5	3	3	3	5	5	1	2	1	3	3	4	2	2	2	2	5	3	3	3	5	1
33	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	5	2	1
34	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1

Base de Datos Piloto de la Variable Clima Organizacional

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28	Item29	Item30	Item31	Item32	Item33	Item34
1	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	5	4	3
2	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	5	3	2
3	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	2	3	4	2	2	3	3
4	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	2	2	4	3	5	5	2
5	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	2	2	3
6	3	3	2	3	1	5	3	2	3	3	2	4	4	5	5	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	5	5	4
7	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3	2	4	5	3
8	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	3	4	2	2	2	2	4	2	3	4	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	2	2	2	2
9	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	2	3	2	3	5	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	5	3
10	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	1	5	3	2
11	1	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	5	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2
12	2	2	2	4	4	5	5	4	2	2	2	3	1	5	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	1
13	4	2	2	3	2	4	5	3	4	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	4	1	2	3	4	2	1	1	1	1	3	3	3	2	3
14	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	5	5	2	4	2	2	4	4	2	2	4	3	4	4	1	2	2	3	2	2	1
15	1	2	2	3	2	3	5	3	1	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1

Base de Datos Piloto de la Variable Manejo de Conflictos

Encuestados	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Item23	Item24	Item25	Item26	Item27	Item28
1	5	2	2	2	1	2	3	3	3	5	5	2	2	2	1	2	5	2	2	2	5	2	2	2	1	2	3	3
2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	5	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3
3	1	3	3	5	4	2	5	5	5	3	1	3	3	5	4	2	1	3	3	5	1	3	3	5	4	2	5	5
4	5	3	2	2	4	2	5	5	3	5	5	3	2	2	4	2	5	3	2	2	5	3	2	2	4	2	5	5
5	2	3	4	1	3	5	1	5	3	5	2	3	4	1	3	5	2	3	4	1	2	3	4	1	3	5	1	5
6	1	3	5	2	1	2	2	5	1	5	1	3	5	2	1	2	1	3	5	2	1	3	5	2	1	2	2	5
7	2	1	3	3	2	4	3	5	3	5	2	1	3	3	2	4	2	1	3	3	2	1	3	3	2	4	3	5
8	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
9	2	3	4	2	1	2	2	5	3	5	2	3	4	2	1	2	2	3	4	2	2	3	4	2	1	2	2	5
10	2	3	1	3	2	5	1	5	3	5	2	3	1	3	2	5	2	3	1	3	2	3	1	3	2	5	1	5
11	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
12	2	5	2	2	1	2	2	5	3	5	2	5	2	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	1	2	2	5
13	3	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
14	5	5	4	2	2	2	5	3	3	3	5	5	4	2	2	2	5	5	4	2	5	5	4	2	2	2	5	3
15	2	2	2	2	1	2	3	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	5

ANEXO 3:**CUESTIONARIO 1****APLICATIVO CLIMA ORGANIZACIONAL EDCO – MINSA**

Lo que se busca con su empleo, es que se convierta en una prueba de evaluación fidedigna de la situación real del Clima Organizacional en el Hospital de Emergencia Villa El Salvador, aportando información válida y confiable. La Encuesta cuenta con dimensiones como: Cultura Organizacional, Diseño Organizacional y Potencial Humano, Se le pide brindar información sincera. La calificación se realiza adjudicando puntos según la opción seleccionada en escala ascendente de Likert. Gracias por su participación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

MANEJO DE CONFLICTOS						
CULTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi Servicio donde trabajo					
2	Estoy comprometido con la Organización del hospital					
3	Cuando he encontrado algo lo devuelto a su dueño.					
4	Me interesa el desarrollo del hospital					
5	Cometo errores en el ejercicio de mis labores					
6	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito					
7	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					

8	He mentido.					
9	En el Hospital donde laboro me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.					
10	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
11	Las cosas me salen perfectas.					
12	Recibo buen trato en mi hospital					
	DISEÑO ORGANIZACIONAL					
13	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
15	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					
16	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
20	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizó.					
21	Mi salario y beneficios son razonables.					
	POTENCIAL HUMANO					
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					

24	La innovación es característica de nuestra organización.					
25	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
26	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
27	Mis compañeros de trabajo tienen iniciativas para la solución problemas.					
28	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
29	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
30	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
31	Me río de bromas.					
32	Estoy sonriente.					
33	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
34	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					

CUESTIONARIO N° 2

ROCI –II MÀSTER OFICIAL DE LIDERATGE I

A continuación, se hace presente el Cuestionario (ROCI-II). Se le pide brindar información sincera. Encierre en un círculo la alternativa que usted toma en el manejo de conflicto laboral. Gracias por su participación.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

MANEJO DE CONFLICTOS						
COLABORACIÓN		1	2	3	4	5
1	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero (a), intento analizar la situación con él para encontrar una solución aceptable para ambos.					
2	Ante un problema de trabajo, generalmente trato de satisfacer los deseos de mi compañero.					
3	Ante un conflicto de trabajo con mi compañero (a), procuro no ponerme en un aprieto ni implicar a nadie en el mismo.					
4	Ante una situación problemática con mi compañero (a), intento integrar mis ideas y las suyas para alcanzar una decisión conjunta					
5	Trato de analizar con mi compañero las soluciones a los problemas que nos benefician a ambos.					
COMPROMISO		1	2	3	4	5
6	Ante una situación problemática con mi compañero (a), la información que intercambio con él (ella) es siempre autentica.					
7	Trato de encontrar caminos intermedios para avanzar hacia una solución.					
8	Ante problemas de trabajo, procuro llegar a acuerdos con mi compañero (a).					

9	Generalmente propongo un camino intermedio para romper con los puntos muertos.					
10	Colaboro con mi compañero (a) para llegar a soluciones aceptables para ambos.					
COMPETENCIA		1	2	3	4	5
11	Generalmente actuó como desea mi compañero (a).					
12	Generalmente acato los deseos de mi compañero (a).					
13	Ante una dificultad de trabajo con mi compañero(a), generalmente le hago concesiones.					
14	Al buscar acuerdos ante un problema de trabajo con mi compañero (a), a veces tengo que ir cediendo algo para conseguir parte de lo que deseo					
15	Intento no mostrar desacuerdo con mi compañero (a).					
16	En el trabajo, generalmente acato las sugerencias de mi compañero (a).					
17	En el trabajo, generalmente trato de satisfacer los problemas del compañero (a).					
18	Uso mis conocimientos y experiencia profesional para que las decisiones me favorezcan.					
19	Ante una situación problemática con mi compañero (a), generalmente me muestro firme para procurar imponer mi punto de vista.					
SESIÓN		1	2	3	4	5
20	Ante un problema de trabajo con mi compañero (a), trato de plantear claramente nuestros intereses, para que el problema sea resuelto de la mejor forma posible.					
21	Procuro utilizar todos los recursos a mi alcance para conseguir que mis ideas sean aceptadas.					
22	Uso mi prestigio profesional y la autoridad que me					

	confiere para presionar a mi favor.					
23	En ocasiones uso todos los recursos a mi alcance, para ganar en una situación de competencia con mi compañero (a).					
EVASIÓN		1	2	3	4	5
24	Trato de no mostrar mi desacuerdo al compañero (a) para evitar problemas.					
25	Evito tropiezos con mi compañero (a).					
26	Intento evitar situaciones enojosas y desagradables con mi compañero (a).					
27	Ante un problema de trabajo con mi compañero, intento analizar conjuntamente la situación para lograr una adecuada comprensión del mismo.					
28	Cuando se trata de problemas de trabajo, generalmente evito discutir abiertamente con mi compañero(a).					

Confiabilidad de los Instrumentos

Variable Independiente: Clima Organizacional

Resumen de Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	34	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	34	100,0

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,864	34

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	66,17	62,411	,596	,816
ITEM02	66,73	62,075	,675	,827
ITEM03	66,73	60,475	,603	,802
ITEM04	66,70	56,803	,494	,854
ITEM05	66,67	61,621	,564	,846
ITEM06	66,77	64,998	,459	,849
ITEM07	66,17	61,554	,592	,816
ITEM08	66,73	62,461	,556	,897
ITEM09	66,87	62,075	,504	,899
ITEM10	66,97	61,620	,564	,854
ITEM11	66,17	62,465	,596	,846
ITEM12	66,67	62,075	,675	,879
ITEM13	66,73	60,478	,603	,882
ITEM14	66,70	56,809	,494	,854
ITEM15	66,67	61,621	,564	,866
ITEM16	66,77	56,803	,459	,859
ITEM17	66,97	61,621	,592	,856
ITEM18	66,17	64,998	,556	,837
ITEM19	66,67	61,554	,504	,889
ITEM20	66,73	62,461	,564	,844
ITEM21	66,70	62,461	,596	,866
ITEM22	66,67	62,075	,675	,909
ITEM23	66,77	60,478	,603	,922
ITEM24	66,17	56,809	,494	,854
ITEM25	66,73	61,620	,564	,836
ITEM26	66,87	64,999	,459	,939
ITEM27	66,97	61,551	,592	,806
ITEM28	66,17	62,461	,556	,887
ITEM29	66,73	62,075	,504	,909
ITEM30	66,73	61,620	,564	,901
ITEM31	66,70	62,461	,596	,836
ITEM32	66,67	62,075	,675	,866
ITEM33	66,77	60,478	,603	,909
ITEM34	66,17	56,809	,494	,922

Variable dependiente: Manejo de Conflictos

Resumen de Procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	34	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	34	100,0

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	28

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	68,47	49,568	,554	,886
ITEM02	68,07	49,340	,674	,710
ITEM03	68,07	49,340	,674	,780
ITEM04	68,07	49,340	,674	,770
ITEM05	68,70	48,217	,523	,798
ITEM06	68,83	49,661	,622	,785
ITEM07	68,13	49,533	,550	,886
ITEM08	68,07	49,340	,674	,780
ITEM09	68,07	49,340	,674	,885
ITEM10	68,53	49,533	,594	,802
ITEM11	68,13	49,533	,550	,897
ITEM12	68,07	49,340	,674	,895
ITEM13	68,27	49,202	,502	,775
ITEM14	68,70	48,217	,523	,798
ITEM15	68,83	49,661	,622	,785
ITEM16	68,13	49,533	,550	,856
ITEM17	68,07	49,340	,674	,780
ITEM18	68,07	49,340	,674	,895
ITEM19	68,27	49,202	,502	,745
ITEM20	68,70	48,217	,523	,798
ITEM21	68,47	49,568	,554	,836
ITEM22	68,07	49,340	,674	,980
ITEM23	68,07	49,340	,674	,750
ITEM24	68,07	49,340	,674	,732
ITEM25	68,70	48,217	,523	,799
ITEM26	68,83	49,661	,622	,785
ITEM27	68,13	49,533	,550	,896
ITEM28	68,07	49,340	,674	,780

Confiabilidad de los Instrumentos de la Prueba Piloto

Variable independiente: Clima Organizacional

Resumen de Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,833	34

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	66,17	62,461	,556	,806
ITEM02	66,73	62,075	,504	,817
ITEM03	66,73	61,620	,564	,802
ITEM04	66,70	62,461	,596	,824
ITEM05	66,67	62,075	,675	,826
ITEM06	66,77	60,478	,603	,839
ITEM07	66,17	56,809	,494	,816
ITEM08	66,73	62,461	,556	,857
ITEM09	66,17	62,461	,556	,849
ITEM10	66,73	62,075	,504	,834
ITEM11	66,73	61,620	,564	,816
ITEM12	66,70	62,461	,596	,869
ITEM13	66,67	62,075	,675	,822
ITEM14	66,17	62,461	,556	,806
ITEM15	66,73	62,075	,504	,817
ITEM16	66,73	61,620	,564	,802
ITEM17	66,70	62,461	,596	,824
ITEM18	66,67	62,075	,675	,826
ITEM19	66,17	62,461	,556	,839
ITEM20	66,73	62,075	,504	,816
ITEM21	66,73	61,620	,564	,857
ITEM22	66,70	62,461	,596	,849
ITEM23	66,67	62,075	,675	,834
ITEM24	66,77	60,478	,603	,816
ITEM25	66,17	56,809	,494	,869
ITEM26	66,17	62,461	,556	,822
ITEM27	66,73	62,075	,504	,834
ITEM28	66,73	61,620	,564	,856
ITEM29	66,70	62,461	,596	,849
ITEM30	66,67	62,075	,675	,836
ITEM31	66,77	60,478	,603	,837
ITEM32	66,17	56,809	,494	,829
ITEM33	66,77	60,478	,603	,909
ITEM34	66,17	56,809	,494	,922

Variable dependiente: Manejo de Conflictos

Resumen de Procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	68,47	49,568	,754	,886
ITEM02	68,07	49,340	,674	,810
ITEM03	68,07	49,340	,674	,810
ITEM04	68,07	49,340	,674	,820
ITEM05	68,70	48,217	,523	,738
ITEM06	68,83	49,661	,622	,745
ITEM07	68,13	49,533	,550	,866
ITEM08	68,07	49,340	,674	,770
ITEM09	68,07	49,340	,674	,855
ITEM10	68,53	49,533	,594	,842
ITEM11	68,13	49,533	,550	,837
ITEM12	68,07	49,340	,674	,825
ITEM13	68,27	49,202	,702	,815
ITEM14	68,70	48,217	,523	,758
ITEM15	68,83	49,661	,622	,735
ITEM16	68,13	49,533	,550	,856
ITEM17	68,07	49,340	,674	,750
ITEM18	68,07	49,340	,674	,825
ITEM19	68,27	49,202	,502	,835
ITEM20	68,70	48,217	,523	,828
ITEM21	68,47	49,568	,754	,826
ITEM22	68,07	49,340	,674	,920
ITEM23	68,07	49,340	,674	,820
ITEM24	68,07	49,340	,674	,722
ITEM25	68,70	48,217	,523	,719
ITEM26	68,83	49,661	,622	,715
ITEM27	68,13	49,533	,550	,806
ITEM28	68,07	49,340	,674	,880



FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

LOPEZ PARIONA JOSE ANTONIO

1.2 Cargo e institución donde labora:

JEFE DE ENFERMEROS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL HMIED

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

CLIMA ORGANIZACIONAL

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

Mg JOSÉ LÓPEZ PARIONA
 CEP 20511
 ENF. ESPECIALISTA EN EMERGENCIA Y DESASTRES
 ENF. DE ENFERMEROS DEL DPTO DE EMERGENCIAS
 CUIDADOS CRITICOS

Lima, 3. de Julio del 2018

Jose Lopez Pariona

Firma del Informante

DNI N° 21811221

Telf: 995319578



FACULTAD DE ENFERMERÍA
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL MANEJO DE
CONFLICTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

LOPEZ PARIJANA JOSÉ ANTONIO

1.2 Cargo e institución donde labora:

JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL HMIES

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

MANEJO DE CONFLICTOS

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ITEM 9	✓		✓	
ITEM 10	✓		✓	
ITEM 11	✓		✓	
ITEM 12	✓		✓	
ITEM 13	✓		✓	
ITEM 14	✓		✓	
ITEM 15	✓		✓	
ITEM 16	✓		✓	
ITEM 16	✓		✓	
ITEM 17	✓		✓	
ITEM 18	✓		✓	
ITEM 19	✓		✓	
ITEM 20	✓		✓	
ITEM 21	✓		✓	
ITEM 22	✓		✓	
ITEM 23	✓		✓	
ITEM 24	✓		✓	
ITEM 25	✓		✓	
ITEM 26	✓		✓	
ITEM 27	✓		✓	
ITEM 28	✓		✓	

Aportes y sugerencias:

.....

.....

Mg. JOSÉ LÓPEZ PARIONA
 CEP 20511
 ENF. ESPECIALISTA EN EMERGENCIA Y DESASTRES
 SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL DPTO DE EMERGENCIAS
 DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

Lima, S de Julio del 2018

Firma del informante

DNI N° 21811221

Telf: 955315578



FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

..FAJARDO CONAYAL...MARIA DEL PILAR.....

1.2 Cargo e institución donde labora:

..SUPERVISORA HOSP. SERGIO E. BÉRNALDES.....

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

..CLIMA ORGANIZACIONAL.....

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

MINISTERIO DE SALUD
 LIC. SERGIO E. BERNALDI
 C.E. Policlínica Regional Central
 CEP 11909 - R.EE. 1988

Lima 20 de Julio del 2018

Firma del informante

DNI N° 25.687.604

Tel: ...9.95.668.060.



FACULTAD DE ENFERMERÍA
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL MANEJO DE
CONFLICTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

FASANO CANAVAL MARIA DEL PILAR

1.2 Cargo e institución donde labora:

SUPERVISORA... HOSP. SERGIO E. BERNALES

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

MANEJO DE CONFLICTOS

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ITEM 16	✓		✓		
ITEM 16	✓		✓		
ITEM 17	✓		✓		
ITEM 18	✓		✓		
ITEM 19	✓		✓		
ITEM 20	✓		✓		
ITEM 21	✓		✓		
ITEM 22	✓		✓		
ITEM 23	✓		✓		
ITEM 24	✓		✓		
ITEM 25	✓		✓		
ITEM 26	✓		✓		
ITEM 27	✓		✓		
ITEM 28	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

MINISTERIO DE SALUD
 JOSÉ MAC BERNARDO BERNALDEZ

 C.E. Javier Ugarte Cevallos
 CER. 11909 - REE. 1306

Lima, de Julio del 2018

Firma del informante

DNI N° ..25697604.

Telf: ..995669060...



FACULTAD DE ENFERMERÍA

HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Meg Zeno Villacordes Mantay

1.2 Cargo e institución donde labora:

Jefa de departamento de enfermería Hosp. Nacional Seguro E. Bernabé

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Clima Organizacional

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir; mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.


N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		
ÍTEM 29	✓		✓		
ÍTEM 30	✓		✓		
ÍTEM 31	✓		✓		
ÍTEM 32	✓		✓		
ÍTEM 33	✓		✓		
ÍTEM 34	✓		✓		

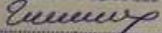
Aportes y sugerencias:

.....

.....

 MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. SERGIO E. BERNALES

Lima 6. de Julio del 2018


Mg. Zena Villaorduna Martínez

Firma del informante

DNI N° 09264802

Tel: 999016867



FACULTAD DE ENFERMERÍA
HOJA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL MANEJO DE
CONFLICTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante:

Mg. Zena Villacundo Martínez

1.2 Cargo e institución donde labora:

Jefa de departamento de enfermería Hosp. Manuel Sotillo Barrios

1.3 Nombre del instrumento a evaluar:

Manejo de Conflictos

II. INSTRUCCIONES:

En el siguiente cuadro, para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de CONSTRUCTO o GRAMÁTICA.

El criterio de CONSTRUCTO tiene en cuenta si el ítem corresponde al indicador de la dimensión o variable que se quiere medir, mientras que el criterio de GRAMÁTICA se refiere a si el ítem está bien redactado gramaticalmente, es decir, si tiene sentido lógico y no se presta a ambigüedad.

Le agradeceremos se sirva observar o dar sugerencia de cambio de alguno de los ítems.

N° DE ÍTEM	CONSTRUCTO		GRAMÁTICA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	SÍ	NO	
ÍTEM 1	✓		✓		
ÍTEM 2	✓		✓		
ÍTEM 3	✓		✓		
ÍTEM 4	✓		✓		
ÍTEM 5	✓		✓		
ÍTEM 6	✓		✓		
ÍTEM 7	✓		✓		
ÍTEM 8	✓		✓		

ÍTEM 9	✓		✓		
ÍTEM 10	✓		✓		
ÍTEM 11	✓		✓		
ÍTEM 12	✓		✓		
ÍTEM 13	✓		✓		
ÍTEM 14	✓		✓		
ÍTEM 15	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 16	✓		✓		
ÍTEM 17	✓		✓		
ÍTEM 18	✓		✓		
ÍTEM 19	✓		✓		
ÍTEM 20	✓		✓		
ÍTEM 21	✓		✓		
ÍTEM 22	✓		✓		
ÍTEM 23	✓		✓		
ÍTEM 24	✓		✓		
ÍTEM 25	✓		✓		
ÍTEM 26	✓		✓		
ÍTEM 27	✓		✓		
ÍTEM 28	✓		✓		

Aportes y sugerencias:

.....

.....

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. BERGIO E. BERNALES

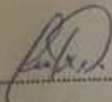
Mg. Zema Villaorchun Martínez
Especialista en Geriátrica y Gerontología

Lima, *16 de Julio*, del 2018

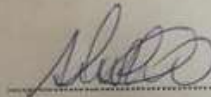
Firma del informante
DNI N° *09264802*
Telf: *999016867*

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Doy mi consentimiento a GLADYS ALICIA RAMOS ORTIZ, para participar en la investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y MANEJO DE CONFLICTOS EN ENFERMERAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR 2018", a través de una encuesta para obtener datos sobre el tema a estudiar, así mismo afirmo haber sido informada de los objetivos del estudio, haber comprendido la importancia del tema y del carácter de confidencialidad del mismo.



Firma de la participante



Gladys Alicia Ramos Ortiz

Ep. 10405
"El Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



Villa el salvador, 13 de Julio de 2018

Solicito: Autorización para realización de trabajo de investigación científica

M.C. CARLOS IVAN LEON GOMEZ

DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS DE VILLA EL SALVADOR

Yo, GLADYS ALICIA RAMOS ORTIZ, identificada con DNI: 42952747, Técnica de Enfermería, bajo la modalidad de personal CAS, con el debido respeto me presento y expongo.

Que siendo necesario por motivos de estudio, solicito autorización para realización de trabajo de investigación científica titulada "**Clima organizacional y manejo de conflictos en enfermeras del servicio de emergencia, Hospital de Emergencias Villa el Salvador 2018**" y visto el documento de la referencia manifestarle que esta jefatura no tiene inconveniente en aceptar y autorizar se ejecute el mismo. Por lo expuesto solicito usted acceder a mi petición, en espera de su pronta respuesta.

Atentamente:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gladys Ramos Ortiz", written over a horizontal dashed line.

GLADYS ALICIA RAMOS ORTIZ

DNI: 42952747