

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
ASOCIADO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL
DISTRITAL JERUSALÉN LA ESPERANZA 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: BACH. GHIZIS MURIEL SALAZAR VELA

ASESORA: MS. ENF. FLOR EMPERATRIZ CUEVA LOYOLA

TRUJILLO, PERU
2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
ASOCIADO AL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL
DISTRITAL JERUSALÉN LA ESPERANZA 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA: BACH. GHIZIS MURIEL SALAZAR VELA

ASESORA: MS. ENF. FLOR EMPERATRIZ CUEVA LOYOLA

TRUJILLO, PERU

2019

DEDICATORIA

A Dios porque está conmigo en cada paso que doy, guiándome y dándome fortaleza para continuar y poder lograr hacer realidad este sueño tan anhelado.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento de mi capacidad.

Ghizis Muriel

AGRADECIMIENTO

A mi madre por ser parte importante en mi vida, por haberme apoyado en los buenos y malos momentos y quien, con su paciencia y su amor, supo guiarme adelante a pesar de las dificultades.

A mi Asesora y amiga Ms. Flor Cueva Loyola por haberme brindado la guía para poder llegar hasta aquí, porque su apoyo constante fue un impulso y motivación para lograr mi meta.

Ghizis Muriel

RESUMEN

La presente investigación de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal, se realizó con la finalidad de determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los profesionales de enfermería del Hospital Distrital Jerusalén. Población que estuvo conformada por 14 profesionales de enfermería de ambos sexos entre los 25 a 65 años, que laboran en la institución. Para poder obtener los datos se manejaron dos instrumentos: la escala de relaciones Interpersonales la cual mide tres dimensiones que evalúan la comunicación, actitud y trato (Confiabilidad Alfa de Cronbach = 0.926) y la escala del clima organizacional validada por el Minsa. Los resultados en cuanto a las relaciones interpersonales indicaron que el 79% lo califica de regular, el 14% bueno y el 7% identifican una relación interpersonal laboral malo; en cuanto al clima organizacional, se mostró que el 71% perciben un clima bueno, el 29% percibe un clima organizacional regular, no existe ningún caso de percepción malo. Se apreció que el valor de la estadística Chi-cuadrada es 9.545 y el p-significancia es 0.008 el cual está por debajo del nivel de significancia (α) < 0.05, por lo que se demuestra que existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén.

Palabras Clave: relaciones interpersonales, clima organizacional, profesional de enfermería.

ABSTRACT

This descriptive - correlational cross-sectional investigation was carried out with the purpose of determining the association between interpersonal relations and the organizational climate of the nursing professionals of the Jerusalem District Hospital. Population that was made up of 14 nursing professionals of both sexes between the ages of 25 and 65 working in the institution. In order to obtain the data, two instruments were used: The Interpersonal relations scale that measures three dimensions that assesses communication, attitude and treatment (Cronbach Alpha Reliability=0.926). And a scale to assess the level of organizational climate validated by the Minsa. The results regarding interpersonal relationships indicated that 79% describe it as regular, 14% Good, only 7% identify an interpersonal labor relationship mad, as for the organizational climate, it was shown that 71% perceive a Good climate, 29% perceive a regular organizational climate, there is no case of and perception. According to the statistical test, it was appreciated that the value of the Chi-square statistic is 9,545 and the p-significance is 0.008 which is below the level of significance (α) < 0.05, It is therefore demonstrated that there is a significant association between the interpersonal relationships of the nursing professional with the organizational climate at the Jerusalem District Hospital.

Keywords: interpersonal relationships, organizational climate, nursing professional.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
TABLA DE CONTENIDOS	vi
INDICE DE TABLAS.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO DE REFERENCIA.....	7
III. METODOLOGÍA	21
IV. RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	36

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA III-1 Relaciones interpersonales de los profesionales de Enfermería en el Hospital Distrital Jerusalén.....	24
TABLA III-2 Clima organizacional de los profesionales de enfermería Del Hospital Distrital Jerusalén.....	25
TABLA III-3 Asociación de las relaciones interpersonales y nivel del clima organizacional del Hospital Distrital Jerusalén...	26

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

a. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la atención de salud es cada vez más compleja y con frecuencia, se brinda mediante un equipo multidisciplinario de atención continua, donde los profesionales de enfermería son parte fundamental en la atención, por tanto, las situaciones laborales de éstos y de los equipos de apoyo, son esenciales para brindar el cuidado. Por consiguiente, es importante que las relaciones entre los profesionales de enfermería tengan una filosofía basada en el cuidado, apoyo y el respeto por los otros (1).

En este mismo sentido, las coordinaciones de ayuda entre los profesionales de enfermería, son el fundamento de la práctica clínica, quienes asumen un rol profesional de apoyo, tomando la responsabilidad para relacionarse favorablemente con sus colegas a favor del usuario, promoviendo el desarrollo profesional del grupo, así mismo, el desarrollo de habilidades como la comunicación y el pensamiento crítico], las cuales están estrechamente relacionados en el ámbito laboral de la enfermera por estar en continuo contacto con el paciente, familiar y con los demás profesionales que les rodean (2,3).

Por tanto, uno de los propósitos del profesional de enfermería es favorecer los vínculos entre el equipo de manera que el trabajo esté dirigido al logro de los objetivos, para lo cual es importante establecer una adecuada relación, en la que prevalezca la comunicación, tolerancia y actitud positiva para realizar coordinaciones, a partir de una serie de normas éticas que estén orientados a la actuación del profesional (4).

Bajo el punto de vista general, la información que da y recibe en el profesional de enfermería debe mantener una relación fundada en el respeto, la justicia y tolerancia, tal como lo indica el código de ética del

colegio de enfermeros del Perú, que le permita relacionarse de manera adecuada con los compañeros de trabajo, por consiguiente, cuando las relaciones no son favorables, se crea un ambiente laboral negativo, lo cual afecta la atención brindada a los pacientes y por ende también afecta las relaciones con los colegas (5).

Por tanto, las personas que conforman la organización, basadas en sus experiencias y las sensaciones interiores construyen el clima dentro de la organización, siendo este un hecho fundamental para conocer o determinar el ambiente de trabajo, puesto que un clima negativo constituye una circunstancia que genera un obstáculo para comprender los problemas y necesidades humanas de los equipos de trabajo que la integran (6).

Entre los efectos positivos encontramos que: incrementan la productividad de la institución, la atención al paciente es eficaz y eficiente, están enfocadas en el trabajo en equipo y la colaboración. Dentro de los resultados negativos se encuentran: poca adaptación, deserción, efectos no deseados como la aparición de conflictos entre los profesionales enfermería con más resistencia al cambio (7,8).

A nivel internacional, en el 2015 una empresa de software dedicada a la gestión del talento humano, realizó una investigación en 15 países de América Latina donde observó que los resultados presentaban una variación negativa de -2.25% respecto a los resultados obtenidos entre 2013-2014 (78.90% y 76.65% respectivamente). Siendo Republica Dominicana el país con mejor clima organizacional con un 81.35%, seguido por Honduras con un 79.38% y en tercer lugar Ecuador con un 78,79%, en la que los trabajadores consideran que existe un clima laboral positivo y en los tres últimos lugares tenemos a Perú con 59.76%, Chile 70.65% y Costa Rica 73.22% (9).

En el Perú, el diario el Comercio (2018) publicó un estudio por el Gerente de la empresa APTITUS en el cual se mostró que el 86% de

los colaboradores peruanos que trabajan en instituciones privadas de salud refieren que estarían prestos a renunciar a su actual trabajo si tuvieran un clima laboral negativo. La encuesta considera que sigue liderando el tema de la remuneración con un 27%, en segundo lugar, el ambiente laboral positivo en sus centros de trabajo con un 23%. El tercer aspecto más importante por los trabajadores es contar con todos los beneficios de manera formal 22%; consecutivo a eso la opción de formar línea de carrera con un 19% e incentivos como los horarios flexibles (10).

En La Libertad (2017) el gerente de la agencia peruana de noticias Andina, realizó una encuesta en empresas de educación, salud y servicios generales, donde mostró que “el 81% de los trabajadores encuestados, consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo y el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado, por otro lado para aceptar un puesto de trabajo sigue liderando la remuneración en 27%, seguido por un buen clima laboral 23%, contar con todos los beneficios 22% (11).

En Hospital Regional Docente de Trujillo un estudio realizado en el 2018 a los profesionales de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico, consideraron que el 52.3% de los profesionales de enfermería cuentan con un clima favorable y un 47.7% con un clima desfavorable, estando condicionada esta última por la actitud del trabajador y grado de conformidad con el tipo de trabajo (12).

Otro estudio realizado en el Hospital Belén de Trujillo (2015) con el propósito de determinar la percepción del clima organizacional en los profesionales de enfermería de dicho Hospital, reportó que el 32% de enfermeros perciben un clima organizacional bueno, el 56% regular y un 12.0% malo (13).

El Hospital Distrital Jerusalén, ubicado en el distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo de nivel II,1 que cuenta con un equipo multidisciplinario quienes brindan atención integral a los más de 62 mil habitantes, reportó en el 2017 que los trabajadores de su institución perciben en un clima laboral bueno en un 32.1% regular 62.5% y malo 5.4%, esta información está basada en el comportamiento manifestado a través de las percepciones de cada trabajador (14).

En algunas ocasiones el clima laboral se ve reflejado mediante críticas, comentarios negativos hacia el trabajo realizado, actitud desconsiderada, celos profesionales, problemas de carácter personal, reclamos por preferencias en turnos, comentarios inapropiados entre colegas y/o con otros profesionales del equipo de salud creándose divisiones, tornando el ambiente laboral tenso afectando las relaciones interpersonales .Hoy día se habla de un deterioro de estas relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería por estar llena de malos entendidos que algunas veces dan lugar a problemas, originando repercusiones negativas tanto para el paciente como para los colegas (15,16).

Por tanto, las relaciones interpersonales deben cuidarse permanentemente, ya que pueden irse desgastando hasta interferir en el trabajo, restando posibilidades de logro en la comunidad. Existen investigaciones que estudian el ambiente laboral con distintos resultados que demuestran lo complejo del día a día, sin embargo, son escasos, por lo que es significativo que se reconozca la importancia de mantener relaciones interpersonales favorables para fomentar un clima organizacional positivo.

b. Formulación del problema:

¿Cómo se asocian las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén?

c. Justificación de la investigación

El interés por estudiar la presente problemática surge de comportamientos observados durante las prácticas del pre grado en este establecimiento, donde se han visto mezclados conceptos de ideología, comportamiento y actitudes que emanan hacia el medio externo y que se viven internamente entre los profesionales de enfermería, generando ciclos de eventos que deterioran el entorno como actitudes negativas aprendidas de otros colegas que se han hecho comunes en las relaciones de trabajo, interfiriendo en el clima interno y afectando las relaciones interpersonales, dando como consecuencia divisiones y enfrentamientos internos que se viven día a día y que muchas veces no pueden ser resueltos, afectando el equilibrio emocional, debido a que toda información tiene implícito un significado para cada colaborador por lo que es importante asegurar una percepción correcta de la información.

Por tanto, siendo las relaciones interpersonales un aspecto fundamental para el desarrollo de entornos armoniosos y el clima organizacional necesario para sentirse a gusto en el entorno laboral con el fin de favorecer el cuidado humanizado de enfermería, considero importante el valor de la información que se obtendrá del presente estudio, tanto para la gerencia del Hospital Distrital Jerusalén, los profesionales de enfermería, usuarios; así también pueda servir como referencia para la realización de trabajos futuros sobre el tema por ser original, los resultados obtenidos aportarán al conocimiento científico al cuerpo de enfermería para la implementación de intervenciones específicas en los servicios que permitirán manejar y/o disminuir los

elementos negativos que se encuentren y que complican las relaciones entre los colegas del mismo gremio.

De manera que los profesionales de enfermería puedan mejorar las relaciones interpersonales afectando de manera positiva el clima institucional y su relación con otros profesionales, mejorando así la calidad en la atención ofrecida a usuarios y familiares.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza, 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las relaciones interpersonales del profesional de enfermería.
- Determinar el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco teórico

El Ministerio de Salud (MINSA), señala que las relaciones interpersonales son “el intercambio de información, sentimientos y percepciones de conductas y actitudes entre los individuos”, implica también las competencias para solucionar las dificultades que dichas relaciones puedan tener, asimismo señala que dentro del entorno hospitalario, favorecer las relaciones interpersonales conlleva posibilitar un trabajo en equipo, a partir del ejercicio del liderazgo positivo y provechoso del jefe del servicio. Este ambiente favorable afectará positivamente los lazos que se instauren entre el profesional de salud y su comunidad (17).

Por tanto, un ambiente favorable se refiere tanto a las relaciones interpersonales como también a las laborales, siendo esta última en la que a pesar de las disimilitudes lógicas o emocionales entre el personal, hay un ahínco por parte de todos de alcanzar el bien común, expresándose en la comunicación, trato y actitudes; esto significa que en todo espacio laboral la acción de una persona genera reacción en otra, las mismas que conservan puntos de vista, ideas, percepciones o formaciones diferentes, contribuyendo significativamente en las relaciones, para el bien o para el mal (18).

Dentro de las características encontramos: Honestidad y sinceridad: entabla relaciones a través de una conducta acorde donde las acciones sean congruentes con lo que se piensa, contrastando verdades con la de los demás. Respeto: permite crear un espacio psicológico y de libertad mutua para lograr una armoniosa interacción social. Compasión: relacionado con la capacidad humana de sentir, es decir, es un efecto que surge de la simpatía y comprensión hacia los demás. Sabiduría: fortaleza humana que se desarrolla con el tiempo a partir de experiencias propias, reflexión de la vida utilizado de manera positiva (19).

Cuando las relaciones interpersonales son positivas existe un ambiente de franqueza, disponibilidad, e intercambio, cuyo resultado es una interacción basada en la confianza y la empatía que estimulan la vitalidad entre los empleados de la organización, obteniendo: Lealtad en la organización: actitud de profundo compromiso de los empleados para con la empresa. Participación: involucra a los trabajadores en el proceso y mejoría de resolución de problemas. Adaptación y estabilidad en el trabajo: ligadas a la evolución de la empresa y la capacidad del trabajador de aportar conocimientos, experiencia (20).

Asimismo, pueden ser negativas y si persisten en el tiempo pueden perjudicar las relaciones con los miembros del equipo de trabajo, dificultando la concentración para realizar las tareas con eficacia por la desviación de energía que producen, con fuertes posibilidades de recibir devoluciones de estas características, que finalmente nos predisponen para una incorrecta relación con los demás, predominando el resentimiento, generando descontento, incomodidad, relajamiento del espíritu de cuerpo, aumento de errores, reducción de la eficiencia y efectividad (21).

Por otra parte, están influenciadas por factores internos y externos; en los externos tenemos: influencia de la cultura (relacionado con las costumbres de cada persona); efecto invisible de un entorno (sentirse incomodo en un nuevo ambiente al cambiar de empleo); tiempo para el esparcimiento (donde no se está obligado a realizar actividades laborales); nivel socioeconómico; etc. Entre los factores internos tenemos: el carácter, problemas de comunicación y actitudes, las cuales limitan las relaciones laborales entre empleados y jefes, en ámbitos como la colaboración, impulso y la motivación (22).

Por consiguiente, las relaciones interpersonales en enfermería, son un proceso multidimensional y una competencia fundamental en el cuidado, implica relacionarse con el otro y por tanto crecimiento y desarrollo como profesionales, en el cual debe existir comprensión, que solo es posible cuando existe un significado común en aquello que se comunica. Este

proceso permite un desarrollo y fortalecimiento de la relación entre profesionales (23).

Según Jiménez, citado por Maquin y colegas, señala que existen tres dimensiones en las relaciones interpersonales: Comunicación, actitudes y trato. La primera es una de las áreas más significativas cuando se estudian las relaciones interpersonales y las formas de comportamiento de las personas, en la cual el individuo a través de una serie de formas desde el lenguaje por señas, escrito hasta el oral le facilitan la interacción con su entorno, en ocasiones las emociones dificultan la comunicación originando conflictos y malentendidos entre miembros de un grupo, y más aún entre colegas (18).

Barriga señala que, cuando las actitudes son favorables integran a los miembros de un equipo y favorece la capacidad de resolver problemas de manera creativa mejorando la atención en los usuarios, por el contrario, cuando las actitudes no son favorables, las personas muestran comportamientos que perjudican el clima organizacional siendo un caldo de cultivo para nuevos enfrentamientos en una organización; estas actitudes pueden perjudicar las relaciones interpersonales entre los miembros de trabajo provocando distorsiones que dificultan la comunicación causando muchas veces salida de los empleados, esto puede ser consecuencia de deterioro de las relaciones interpersonales a través del tiempo(24).

Por otra parte, Estrada señala que el buen trato es de suma importancia para el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales ya que representa una cualidad del actuar de una persona hacia otra sin importar sexo, posición económica o religión y define el buen comportamiento de esta, pudiendo cambiar instantáneamente el curso de una situación, mejorando los canales de comunicación, lo que incentiva un mejor acuerdo entre ambas partes (24)

Por tanto, las relaciones interpersonales se han convertido en una iniciativa estratégica y está presentes en todas las actividades de los servicios de salud donde la relación con los usuarios se da de manera directa y constituyen un aspecto primordial para poder ofrecer servicios de calidad los profesionales de enfermería deben tener capacidades mínimas que favorezcan las relaciones interpersonales entre colegas y demás profesionales, ello determinará el éxito o fracaso de cualquier tipo de atención para proporcionar un adecuado servicio (25).

De manera que, el resultado eficaz de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se da a través de un vínculo armonioso entre el buen trato, la comunicación y la actitud, logrando así mejorar la satisfacción de los individuos y de los grupos de trabajo al recibir un trato justo y cordial (26).

La teoría del aprendizaje social de A. Bandura, sostiene que “el aprendizaje se produce por una triada del funcionamiento humano: factores personales, ambiente y conducta”. Afirma que, por medio de modelos reales o simbólicos, las personas tendemos a modificar nuestra conducta como resultado de observar, escuchar o leer. La teoría se basa en que hay tipos de aprendizaje donde el refuerzo directo no es el principal mecanismo de enseñanza, sino que el elemento social puede dar lugar al desarrollo de un nuevo aprendizaje entre los individuos (27).

Torrealba, en su teoría de la persona humana como estructura plurirrelacional sustenta que, las personas son estructuras con una combinación de relaciones múltiples, y que estas se dan en variadas direcciones y de diferente naturaleza; considera que los seres humanos no están aislados del universo, sino que están vinculados con su entorno circundante. Por consiguiente, el individuo se va a desenvolver inevitablemente, formando un complejo sistema de interrelaciones con el ambiente que le rodea y formando un marco de relaciones que responden a variadas intencionalidades (28).

La teoría de la reducción de incertidumbre, también llamada teoría de la interacción inicial, formulada por Berger y Calabrese, afirma que las personas tienen la necesidad de reducir la incertidumbre mediante la información y esto es importante en el desarrollo de las relaciones; existen dos tipos de incertidumbre, la cognitiva, está relacionado a los pensamientos y creencias y la conductual, que es el grado en el que un comportamiento es predecible en una situación dada (29).

Por consiguiente, las organizaciones de salud están formadas por grupos humanos de profesionales que constituyen el motor de las instituciones hospitalarias, las cuales tienen conductas, posturas y convicciones diferentes que precisan su interacción, por ende, el logro de las buenas relaciones interpersonales son necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de la organización, en este sentido los centros hospitalarios son cada vez más conscientes de que el manejo adecuado de los problemas laborales están relacionados a conservar, sostener y favorecer la generación de entornos laborales saludables para los empleados (20).

En atención a lo expuesto, para hablar de clima organizacional se tiene que hacer referencia al ambiente dentro del entorno laboral y las relaciones cotidianas que se tienen entre los miembros de institución. Autores como Likert y McGregor en relación a la utilización del concepto de clima organizacional he interesados en ver la influencia que tiene en el contexto organizacional, lo definieron como “percepciones compartidas por los miembros de una organización, así como las prácticas, políticas y procedimientos, propios de ella” (30,31).

Estas apreciaciones e interpretaciones constantes en los individuos influyen en el comportamiento de los colaboradores, distinguiendo una organización de otra, por tanto, el individuo encuentra en su proceso de interacción social variables que orientan su percepción, determinando su comportamiento. Por consiguiente, la captación y apreciaciones que tienen las personas y la influencia que estos ejercen en las estructuras

organizativas determinan el clima organizacional, así como los factores internos o externos del proceso de trabajo pueden actuar como facilitadores o entorpecedores de los resultados de la organización (32, 33).

Es por ello que, las características del clima organizacional están dirigidas por el comportamiento manifiesto de los miembros a través de la percepción de cada uno de ellos, formando su propia apreciación de lo que los rodea, a partir de ello estructuran sus actitudes y conductas. Estas percepciones son descripciones psicológicas que la gente percibe y se desarrolla en las interacciones entre los individuos y el entorno de la organización. En otras palabras, es un reflejo nítido de la vida interna de una organización, a la vez el clima organizacional tiene una cierta estabilidad con cambios relativos graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones que afecten el devenir de la organización como un conflicto no resuelto (34).

Para el Ministerio de Salud (MINSA) las características guardan relación con el ambiente de la organización e influyen en el bienestar de los miembros; por ejemplo, el compañerismo y respeto en los integrantes de trabajo produce una buena convivencia dentro del mismo, así también aceptar opiniones contrarias creará un clima agradable donde el crecimiento profesional sea enriquecido, ya que por lo general todos los individuos buscan crecer en su área; por tanto es evidente que el cambio de comportamiento de las personas es modificado por el clima de la organización afectando la estabilidad de los empleados (35).

Por tanto, es importante conocer la importancia del clima organizacional como un facilitador que permitirá el desarrollo de ideas y la cooperación entre diversas personas con diferentes puntos de vista que complementen el trabajo y faciliten las funciones de la organización. Si bien todas las personas que han formado parte de una organización cuentan con experiencias sobre el clima organizacional, esto hace que sea una prioridad para los líderes de una empresa debido a que los colaboradores buscan sentirse motivados y percibir un ambiente de armonía, donde haya

buenas relaciones interpersonales para sentirse satisfechos con su trabajo, ya que este repercute en la productividad de los servicios (36).

Las variables de clima organizacional están compuestas por tres sub escalas, la primera está referida al Potencial humano, según el Ministerio de salud es la capacidad que tienen los individuos de crear, innovar y cumplir con sus objetivos personales, conformado por las siguientes dimensiones: Liderazgo: capacidad interpersonal para conducir a un grupo de personas en una determinada dirección. Innovación: transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios, como respuesta a circunstancias cambiantes. Recompensa: Incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado. Confort: condición de bienestar que produce sensaciones agradables de acuerdo a sus necesidades e intereses (37,38).

La segunda sub escala, denominada Diseño organizacional: Un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. Entre sus dimensiones tenemos: Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de los procedimientos y limitaciones en el desarrollo de su trabajo. Toma de decisiones: es el papel que deben de desempeñar los profesionales en el proceso. Comunicación organizacional: líneas de comunicación mediante el cual las personas intercambian información, así como, la facilidad que pueden tener los empleados en llegar a proclamar sus quejas ante la jefatura. Remuneración: aspecto que se apoya en la forma en que se remunera a los empleados (39).

La tercera sub escala, Cultura organizacional: conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, entre los grupos existentes en todas las organizaciones, sus dimensiones son: Identidad: sentimiento de pertenencia a la organización y del grupo de trabajo. Conflicto y Cooperación: referido al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo. Motivación: condiciones que llevan

a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización (40).

Entre los tipos de clima organizacional tenemos: Clima psicológico: Se expresa en que las percepciones son valoraciones cognitivas del ambiente de trabajo que comprenden una evaluación emocional y el grado en que es benéfico o perjudicial para el bienestar del trabajador. Clima agregado, conjunto de percepciones de los colaboradores que pertenecen a una misma unidad o colectivo social a un cierto nivel jerárquico formal (por ejemplo, la organización, el departamento, y el grupo de trabajo). Clima colectivo, persigue la identificación de grupo de miembros de una organización las cuales comparten percepciones similares del ambiente (38).

Douglas McGregor creador de las teorías "X" y "Y"; son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar; la teoría "X" presupone que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo evitándolo si es posible. (39).

En la teoría "Y" por el contrario, se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa, los trabajadores tienen autonomía y autodominio suficiente para cumplir sus objetivos, y que responderán a las recompensas por el cumplimiento de metas, creen que bajo condiciones favorables las personas buscan responsabilidad y demuestran imaginación, ingenio y creatividad. Los directores creen que la teoría permitirá la participación, proporcionarán supervisión general, apoyarán la ampliación del trabajo y usarán incentivos positivos, como reconocimiento (39).

Frederick Herzberg formuló la teoría de los factores: Higiénicos (ambiente físico) y Motivadores, Dicha teoría establece que las personas están influenciadas por dos factores, los cuales son: La satisfacción, es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores

ayudan a aumentar la satisfacción del individuo. La insatisfacción, este es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo (41).

Finalmente, Rensis Likert con su Teoría sobre Clima organizacional, La teoría de Clima Laboral de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción, por lo tanto, se afirma que la reacción estará definida por la percepción (38).

2.2 Antecedentes del estudio

Carballo C y Priego R en el 2015, en México, estudió el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. Se encontró el 76% de los trabajadores manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable, en relación a la Satisfacción Laboral el 42% evidenció estar parcial a regularmente satisfechos. Concluye que la percepción del personal sobre el clima organizacional es favorable; sin embargo, parte del personal reflejó parcial y regular satisfacción laboral (42).

Castrillo L; Paternina A. en el 2016 en Colombia, estudiaron las Relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el Hospital General III Santa Bárbara, Municipio Colón, Estado Zulia. Los resultados muestran que las relaciones interpersonales son eficientes en un 68% y deficientes en un 32%. Concluye que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y los efectos en la atención al usuario (43).

Ballón M. en el 2016, en Lima, realizó el estudio Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, cuyos

resultados muestran que el clima organizacional percibido por las enfermeras es bueno en un nivel de 64.1%, regular con un 39.2% y deficiente con un 3.3% y la felicidad percibida alcanza un nivel regular con 22.8%. Concluye existe relación significativa entre el clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras del servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati (44).

Yarma P. en el 2017 en Ica, en su estudio Clima Organizacional y Nivel De Desempeño Profesional en los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza, cuyos resultados mostraron que el clima organizacional es desfavorable en un 58% y es favorable en un 42% y en relación al nivel de desempeño profesional, el 58% es regular, el 33% bueno y el 9% deficiente. Concluye: el clima organizacional es desfavorable y en relación al desempeño profesional es regular (45).

Muñoz M. en el 2017, en Lima, en su estudio Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza. Los resultados muestran que el 16.2% manifiestan un nivel malo, el 54.4% regular y el 29.4% bueno con respecto a las relaciones interpersonales, en cuanto a las dimensiones: comunicación 13.2 % regular, actitud 55.9% regular y trato con 30.9% bueno; con respecto al desempeño laboral el 39.7% es bueno, el 48.5% regular y el 11.8% malo. Se concluye que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima (46).

Revolledo A. en el 2018, en Lima, en su estudio Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital maría auxiliadora. Obteniéndose como resultados que las relaciones interpersonales son inadecuados en un 52,2% y adecuado con 47.7% en sus dimensiones: comunicación presenta nivel inadecuado en 61,6 %; Actitud 50% inadecuado y en el trato inadecuado 57%, en cuanto a la Satisfacción Laboral de encontró un nivel medio 76,7%, bajo con 23.3% y alto con 2.3%. Concluye: no existe relación

directa y significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los enfermeros del Hospital María Auxiliadora (47).

Alayo K. y Villarreal S. en el 2015 en Trujillo, estudió el Clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Belén de Trujillo. Los resultados muestran que el 66.0% perciben un clima regular, el 32.0% bueno y un 2.0% malo. En cuanto a la sub variable potencial el 73.0% es regular, el 18.0% bueno y 9.0% malo. Respecto a la sub variable diseño organizacional se encontró que el 84.0% considera que es regular, el 9.0% bueno y 7.0% malo. Finalmente, la sub variable cultura de la organización se encontró que el 53.7% considera que es regular, el 45.3% buena y 1.1% mala. Se concluye que la mayoría de enfermeros perciben como regular el clima organizacional en el Hospital Belén de Trujillo (48).

Pineda G, en el año 2017 en Trujillo, estudió el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital I la Esperanza - Trujillo. Los resultados muestran que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio con un 82.1%, nivel bueno 13.1% y malo con un 4.8%; en cuanto al Compromiso Organizacional muestra un nivel promedio de 61.9%, alto con 26.2% y bajo con 11.9%.Concluye: que los niveles de clima laboral general de los trabajadores del Hospital I La Esperanza, se encuentran en un nivel medio al igual que el compromiso organizacional (49).

2.3 Marco conceptual

Profesional de enfermería: persona de género femenino o masculino, cuya filosofía está basada en el cuidado y el respeto por los otros; capacitada para modificar o resolver con su actividad, de manera independiente, los problemas de la realidad objetiva donde desempeña su labor (50).

Relaciones interpersonales: intercambio de información, percepciones, conductas y actitudes entre los individuos en la cual la acción de una

persona genera reacción en otra contribuyendo significativamente para el bien o para el mal (18).

Clima organizacional: percepciones e interpretaciones relativas que los individuos tienen con respecto a su organización (30).

Comunicación: proceso multidimensional y competencia fundamental en el cuidado que va más allá de la mera transmisión de información (23).

Actitud: predisposición a reaccionar de manera adecuada o adversa hacia los demás (51)

Trato: relación de una persona con otra, condicionado por tres componentes fundamentales: amabilidad, cortesía y buenos modales (26).

Liderazgo: capacidad interpersonal para conducir a un grupo de personas en una determinada dirección (37).

Innovación: transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios, como respuesta a circunstancias cambiantes (37).

Recompensa: Incentivos económicos que pretenden dirigir la actividad del empleado hacia un resultado (38).

Confort: condición de bienestar que produce sensaciones agradables de acuerdo a sus necesidades e interese (38).

Estructura: representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de los procedimientos y limitaciones en el desarrollo de su trabajo (39).

Toma de decisiones: es el papel que deben de desempeñar los profesionales en el proceso (39).

Comunicación organizacional: líneas de comunicación mediante el cual las personas intercambian información (39).

Remuneración: aspecto que se apoya en la forma en que se remunera a los empleados (39).

Identidad: sentimiento de pertenencia a la organización y del grupo de trabajo. Conflicto y Cooperación: referido al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo (39).

Motivación: condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización (39).

2.4 Hipótesis

2.4.1 H_i: Las relaciones interpersonales del profesional de enfermería se asocian positivamente con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén.

2.4.2 H₀: Las relaciones interpersonales del profesional de enfermería no se asocian positivamente con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén.

2.5 Variables

2.5.1 Variable dependiente: Clima organizacional

Definición operacional: escala de clima organizacional del Ministerio de Salud en el 2012 (8).

- **Escala de medición de la variable:** Ordinal.
- **Indicador:** Escala de clima organizacional
- **Categorías de la variable**
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- **Escala de medición global**
 - Bueno: 85 - 112 puntos
 - Regular: 85 - 112 puntos
 - Malo: 28 - 56 puntos

2.5.2 Variable Independiente: Relaciones interpersonales

Definición operacional: escala de medición de relaciones interpersonales de Muñoz M. en el 2015 (46).

- **Escala de medición de la variable:** Ordinal.
- **Indicador:** Escala de relaciones Interpersonales
- **Categorías de la variable**
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
- **Escala de medición global**
 - Bueno: 67-90
 - Regular: 43-66
 - Malo: 18-42

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

Esta investigación fue por muestreo no probabilístico Estudios de tipo descriptivo – correlacional.

3.2 Población

Conformada 14 profesionales de enfermería que laboran en los servicios de emergencia, maternidad, Cred, Programa del Adulto Mayor, No transmisibles Tuberculosis, Sala de operaciones y hospitalización del Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza.

Criterios de Selección:

a) Criterios de Inclusión

- Profesional de enfermería de todas las edades.
- Profesional de enfermería nombrado y contratado.
- Profesionales de enfermería que laboran más de tres meses en la institución.

b) Criterios de Exclusión

- Profesional de enfermería que no acepte participar voluntariamente.

3.3 Diseño de Investigación

$$M = X_1 - X_2$$

Dónde:

M: Profesional de enfermería del Hospital Distrital Jerusalén – La Esperanza.

X₁: Relaciones interpersonales

X₂: Clima organizacional

3.4 Técnicas e instrumentos de Investigación

Para iniciar el proceso de recolección de información, se solicitó la autorización a la sub gerencia de la Micro Red de la Esperanza que está en el Hospital Distrital Jerusalén del mismo modo en la Jefatura de enfermería y la coordinación respectiva con los profesionales de enfermería, obteniendo el asentimiento verbal y como técnica la encuesta. Se aplicó dos instrumentos para la recolección de datos, el tiempo programado fue de alrededor de 10 a 15 minutos, por cada participante.

El primer instrumento llamado Relaciones Interpersonales, escala elaborada por Muñoz Campos (2015), que contiene de 24 ítems agrupados en tres dimensiones: 6 ítems evaluarán la comunicación, 6 ítems las actitudes y 6 ítems el trato. Para la calificación se utilizó la escala de Likert de 5 opciones (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre) a la respuesta Siempre le corresponde un valor de 5 de forma descendente a la respuesta Nunca que le corresponde un valor de 1. Las categorías para cada dimensión son 3 siendo: bueno, regular y malo, lo que permitió identificar las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería (Anexo N°1 y 2) (46).

El Segundo instrumento es una escala de Clima Organizacional construido por la Dra. Cancino B. Raquel (Director de calidad en salud) y Dra. Lituma A. Doris (Directora general de salud de las personas), validado por un equipo de expertos de diferentes instituciones y oficializado por el Minsa el 2012) en el Documento Técnico N° 468-2011 para el estudio del clima organizacional. Los enunciados pretenden conocer las percepciones, agrupados en 3 sub escalas: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, de los 34 enunciados, 28 enunciados miden las 11 dimensiones del clima organizacional y 6 pertenecen a la escala "Lie" o escala de sinceridad; con la opción de respuesta y puntaje siguiente: Nunca (1), a veces (2), frecuentemente (3), siempre (4); obteniendo un puntaje mínimo de 28 y un máximo de 112 puntos. Potencial humano tendrá un puntaje de 11-44

puntos, diseño organizacional de 9-36 puntos y cultura organizacional de 8-32 puntos (Anexo 3 Y 4)

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, por tratarse de variables cuantitativas se usó tablas estadísticas como un ordenado de filas y columnas de datos procesados en cantidades absolutas (frecuencias) y relativas (porcentuales). Así también la media aritmética y desviación estándar; La información fue procesada en hoja de cálculo de Microsoft Excel 2019 y Programa SPSS V. 25.0 Para la correlación de datos se obtuvo aplicando la Prueba Coeficiente de correlación lineal de Pearson, cuyo nivel de significancia estadística es $p < 0.05$. (Anexo 5, 6 y 7)

3.6 Consideraciones éticas

Para avalar los aspectos éticos de la población en estudio, se les explicó el motivo y propósito de la investigación, tratando con respeto a todos los participantes sin distinción de cargo, raza o etnia; protegiendo sus derechos, obteniendo su asentimiento verbal. Así mismo, se conservó sobre el principio de anonimato reservando la identidad y datos del personal; se les aseguró la confidencialidad de la información correspondiente a ser utilizada solamente para la presente investigación, respetando su derecho a retirarse en caso no aceptaran participar (51).

IV. RESULTADOS

TABLA 01

**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN**

Relaciones Interpersonales	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	2	14,0
Regular	11	79, 0
Malo	1	7,0
Total	14	100,0

Fuente: Encuesta realizada a las profesionales de enfermería del hospital Distrital Jerusalén 2019

TABLA 02

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN**

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	10	71,0
Regular	4	29,0
Malo	0	0
Total	14	100,0

Fuente: Encuesta realizada a las profesionales de enfermería del hospital Distrital Jerusalén 2019

TABLA 03

**ASOCIACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL
DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALEN.**

Relaciones interpersonales		Clima organizacional			Total
		Bueno	Regular	Malo	
Bueno	Frecuencia	0	2	0	2
	Porcentaje	0	50,0	0	14,0
Regular	Frecuencia	10	1	0	11
	Porcentaje	100	25,0	0	79,0
Malo	Frecuencia	0	1	0	1
	Porcentaje	0,0	25,0	0	7,0
Total	Frecuencia	10	4	0	14
	Porcentaje	100,0	100,0	0	100,0

Coeficiente de correlación lineal de Pearson = 9,545 p= 0.008

Fuente: Encuesta realizada a las profesionales de enfermería del hospital Distrital Jerusalén 2019

3 DISCUSIÓN

La presente investigación buscó determinar la asociación entre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén, La Esperanza, encontrándose los siguientes resultados:

En la **tabla N° 01**, se muestra distribución de los profesionales de enfermería según las relaciones interpersonales, se puede apreciar que 79% lo consideran “regular”, mientras que el 14% “bueno”, sólo el 7% tienen una relación interpersonal laboral “malo”.

Estos resultados se contrastan con los encontrados por Muñoz en el 2017, en Lima, quien estudió las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza donde el personal de enfermería presenta un nivel de relaciones interpersonales regular en un 54.4%, bueno en un 29.4% y malo con un 16.2% .Así también, Castrillo L. en el 2016, en Colombia en su investigación relaciones interpersonales y sus efectos en la atención del usuario en el Hospital General III Santa Bárbara, Municipio Colón, Estado Zulia, donde las relaciones interpersonales son eficientes en un 68% y deficientes en un 32% (46)(43).

Por el contrario, Revollo A. en el 2018 en su investigación Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital María Auxiliadora; encontró que el 52.27% de los profesionales de enfermería tiene un nivel inadecuado y el 47.7% presenta un nivel adecuado (47).

Bandura, refiere que, cuando las condiciones ambientales son muy demandantes, pueden obligar al ser humano a comportarse de una manera. Por el contrario, cuando no hay presiones ambientales las personas suelen ser más productivas obteniendo una mejor concentración frente a las exigencias externas. Por tanto, la comunicación interna en los servicios de salud está presente en toda actividad donde la relación con los usuarios es directa y constituyen un aspecto

primordial dentro de todo programa de comunicación; por lo cual, para poder ofrecer servicios de calidad los profesionales de enfermería deben contar con habilidades mínimas en las relaciones interpersonales, ello determinará el éxito o fracaso de cualquier tipo de atención, y precisamente las buenas relaciones con el personal de salud condiciona un mejor servicio (27,25).

Nos damos cuenta que el resultado eficaz de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se da a través los lazos armoniosos entre los trabajadores, así como el apoyo entre los mismos, logrando así brindar un mejor servicio a los usuarios; por ende, se logra una mayor satisfacción de los individuos cuando reciben un trato justo y cordial por parte de los profesionales de enfermería.

En la **tabla N° 02**, se muestra a los profesionales de enfermería según su nivel de percepción del clima organizacional, se puede apreciar que el 71% percibe un nivel bueno, el 29% regular, no existe ningún caso de percepción malo de clima organizacional.

Estos resultados se asemejan a lo obtenido por Ballón M. en el 2016, en Lima, quien estudió el Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, encontró que el clima organizacional percibido por las enfermeras es bueno en un 64.1%, regular con 39.2% y deficiente en un 3.3% (44).

Del mismo modo Alayo K. y Villarreal S. en el 2015 en Trujillo, en su investigación Clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Belén de Trujillo. Determinaron que los enfermeros perciben un clima regular en un 66.0%, el 32.0% bueno y un 2.0% malo (48).

Por el contrario, los resultados son discrepantes con los encontrados por Yarma P. en el 2017 al estudiar el Clima organizacional y Nivel de desempeño profesional en los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza. En el cual el clima organizacional fue desfavorable en un 58% y favorable en un 42% (45).

Estas apreciaciones e interpretaciones constantes en los individuos influyen en el comportamiento de los colaboradores, distinguiendo una organización de otra, por tanto, el individuo encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional variables que orientan su percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, y nivel de eficiencia en el trabajo (32).

Los resultados nos demuestran que cuando existen buenas relaciones interpersonales entre los profesionales de salud y en especial entre los profesionales de enfermería se genera un ambiente favorable donde el desarrollo de las funciones y coordinaciones en el trabajo mejoran el rendimiento y disminuyen el estrés, conscientes de que el objetivo es ayudar al cuidado de la salud y/o reestablecer la salud de los usuarios se hace necesaria la colaboración eficaz de los profesionales el cual se da sólo a través del trabajo en equipo entre los mismos, estableciendo entre ellas una interrelación que les lleve a lograr su objetivo común, y como consecuencia mantener un buen clima en la institución mejorando los servicios brindados

En la **tabla N° 03**, se observa las relaciones interpersonales y el clima organizacional donde 10 profesionales de enfermería que perciben un clima organizacional “bueno” el 100% identifican como “regular” las relaciones interpersonales, luego 4 profesionales de enfermería que perciben un clima organizacional “regular” el 50% identifican como “bueno” las relaciones interpersonales y no se encontraron casos donde se perciben un clima organizacional “malo” y “mala” relación interpersonal laboral. La prueba estadística de Coeficiente de correlación lineal de Pearson= 9,545 y cuyo valor del p-significancia es 0.008 confirma que existe evidencia suficiente para afirmar que existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén.

Las organizaciones de salud están formadas por diversos grupos humanos entre ellos los profesionales de enfermería que constituyen el motor de las

instituciones sanitarias, quienes con sus competencias, habilidades, destrezas, y convicciones precisan su quehacer diario necesarias para hacer su labor con éxito, por ende, el logro de las buenas relaciones interpersonales son necesarias para mantener un buen clima laboral dentro de la institución de salud, en este sentido los establecimientos de salud son cada vez más conscientes de que el manejo adecuado de los problemas laborales están relacionados a conservar, sostener y favorecer la generación de entornos laborales saludables para los trabajadores y usuarios (20).

Por todo lo expuesto, podemos inferir que el estudio realizado demuestra que existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los profesionales de enfermería ya que fomentan la comunicación entre sus miembros disfrutando de relaciones cordiales y satisfactorias en el trabajo, realidad que afecta positivamente con su entorno laboral favoreciendo el clima de manera positiva, por ende, esta acción repercute en los usuarios de manera favorable.

CONCLUSIONES

- Las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería es regular en el 79%, 14% bueno y 7% malo.
- En relación al clima organizacional el 71% lo percibe como bueno y 29% regular.
- Existe una asociación significativa entre las relaciones interpersonales del profesional de enfermería con el clima organizacional en el Hospital Distrital Jerusalén

RECOMENDACIONES

- Socializar los resultados de la investigación con las enfermeras del hospital Distrital Jerusalén.
- Que el Hospital Distrital Jerusalén promueva talleres para fortalecer las relaciones interpersonales entre colegas, con el objetivo de fomentar una interacción basada en la empatía, confianza y comunicación para ofrecer servicios de calidad a los usuarios.
- Desarrollar estrategias de motivación en los profesionales de enfermería para fomentar la comunicación y actitudes tales como la empatía y el buen trato para la resolución de problemas internos.
- Realizar reuniones con los profesionales de enfermería con el objetivo de ser partícipes de diálogos sinceros para la búsqueda de mejoras y soluciones conjuntas.
- Realizar evaluaciones del clima organizacional de la institución según norma establecida por el MINSA, con el fin de fomentar espacios laborales saludables.
- Realizar estudios de investigación similares en otras instituciones para establecer diferencias y/o semejanzas en base a los resultados obtenidos
- Proponer a las jefaturas implementen programas para fomentar las relaciones interpersonales entre los profesionales de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mompart GM, Durán EM. La organización en los servicios de salud y de enfermería. En: Ferrer AC. Ferro MM. Difusión avances de enfermería, editores. Enfermería 21, Administración y gestión. 2ºed. Madrid-España: Ediciones DAE; 2004.p. 158-170.
2. Huber D. Generalidades de la administración en enfermería. En: Castilleja MM, Editora. Liderazgo y administración en enfermería. 1ºed. México: McGraw-Hill; 2000. P. 2-34.
3. Moreno P, Pérez S. Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del chocó Diego Luis Córdova. CES Derecho. [Internet].2018. [citado 06 de febrero 2019];(9):1-21. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
4. Waldow V. Regina; Ferrero D. Estela. Cuidar: expresión humanizadora de la enfermería.1ºed. Mexico, D.F: Palabra Ediciones; 2008.
5. Rebeil A. Comunicación estratégica en las organizaciones.1ºed. México: Editorial Trillas; 2006.
6. Charry C. La gestión interna y el clima organizacional en el sector público. 2ºEd.México: McGraw-Hill; 1993.
7. Marriner A. Conflicto. En: Aguilera HR, Cardona ME. Manual Para Administración de Enfermería. 4ºed. México: McGraw-Hill; 1992.p. 311-331.
8. Ministerio de salud. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico N° 468-2011. Lima-Perú. 2012.
9. Acsendo "Software de talento humano" [Internet]. Bogotá-Colombia. Dueñas FC; 2015. [Actualizado 21 Junio 2016; citado 09 de Marzo 2019]. Disponible en : <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015-infografia/>
10. Elcomercio.pe [Internet].Lima: Garrido KJ. [Actualizado 20 Agosto 2018; citado 09 de Marzo 2019].Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>.
11. Andina.pe [Internet].Lima: Andina; 2018 [Actualizado 20 Agosto 2018; citado 24 de febrero 2019]. Disponible en: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
12. Rodríguez K. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Trujillo [tesis]. Trujillo (Perú): Universidad Nacional de Trujillo; 2018
13. Alayo K. Clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Belén de Trujillo [tesis]. Trujillo (Perú): Universidad Privada Antenor Orrego; 2015
14. Pineda K, clima laboral y compromiso organizacional en trabajadores del hospital I La Esperanza De Trujillo. [tesis]. Trujillo (Perú): Universidad Privada del Norte; 2017.

15. Gallar M. Las relaciones de trabajo en el equipo sanitario. En: Arce M, Balsa C, Sánchez D. promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente. 3°ed. México; Paraninfo; 2009. P.61-70
16. Thora K. Liderazgo y administración en enfermería. 5°ed. Mexico, DF; Interamericana; 1983.
17. Ministerio de salud. Proyecto de salud y nutrición básica: Manual de relaciones interpersonales. Lima-Perú. 1996.
18. Maquin A. Aguirre D, Cabrera N. Consecuencias en las relaciones interpersonales que genera la primera experiencia laboral. Trabajo taller [tesis]; Universidad Nacional de Córdoba; 2015.
19. Dirección general de salud ambiental del ministerio de salud. Política nacional de salud ambiental. 1 Ed. Lima-Perú: Askha; 2011-2020.
20. Cruz A. La comunicación y las relaciones interpersonales. 4°ed. Colombia; Trillas; 2003.
21. Ministerio de salud. Manual de relaciones interpersonales, proyecto salud y nutrición básica. 1°ed. Lima-Perú: Amarilys; 1996.
22. Marriner A. Poder, Política y relaciones laborales. En: Hoots AC. Raile AM. Bobay K. et al. editores. Guía de gestión y dirección de enfermería. 8°ed. España: Elsevier; 2010. p.118-143.
23. Giménez M, Alguacil M, Fajardo P. La importancia de la comunicación en enfermería. 3°Ed. México: Pearson; 2012.
24. Barriga S. Psicología general. 1°ed. Barcelona. CEAC; 1980
25. Del Rio J, Medina A. Comunicación interna hospitalaria: una aproximación desde la creatividad. 1°Ed. México: Mc Graw-Hill; 2015.
26. Silva M. Santos J. Rodríguez E. Hernando R. Las relaciones humanas en la empresa. 1 ed. España: Artedis; 2008.
27. Bandura A, Walter R. Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. 1°ed. México: Alianza Editorial; 1974.
28. Daft RL, Steers RM. El comportamiento del individuo y de los grupos humanos. 1°ed. México Limusa, grupo noriega editores; 1992.
29. Diaz C. Comunicación organizacional. 1°ed, Estado de México; Tercer Milenio; 2012.
30. Silva V. Manuel. Clima en las organizaciones: teoría método e intervención. España. Barcelona EUB; 1996.
31. Anzola M. Una mirada de la cultura corporativa. 1 Ed. Colombia. U. Externado de Colombia; 2003.
32. Méndez A. Carlos. Clima organizacional en Colombia, el IMCOC; un método de análisis para su intervención. Limusa. Colombia; 2006.
33. Davis K. El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional. 3°ed (en español). España. Mc Graw Hill; 1971.
34. Rodríguez M. Darío. Diagnóstico organizacional. 8ed. México. Ediciones UC; 2015.
35. Ministerio de la salud. Plan de intervención de clima organizacional. Lima. 2015.

36. Toro A. Fernando. El clima organizacional: perfil de empresas colombianas. 1°ed. Medellín- Colombia. Cincel; 2001.
37. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. 1°ed. México. Trillas; 2011.
38. Alcover H, Martínez D, Rodríguez F. Factores psicosociales: interacción, equipos de trabajo, liderazgo y clima. En: Cejudo J, editor. Introducción a la psicología del trabajo. 1°ed. Madrid: McGraw-Hill; 2004. Pp288-298.
39. Rodríguez M. Darío. Diagnóstico organizacional. 8ed. México. Ediciones UC; 2015.
40. Úrsula E. fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Unife. 2015. 23(1). 1-16.
41. Iglesias A, Torres J. Un acercamiento al clima organizacional. Revenfermería [Internet]. 2018. [citado 06 de Marzo 2019];(34):1-8. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
42. Carballo C, Priego R. clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. Administración de Servicios de Salud. [Internet]. 2015. [citado 8 de febrero 2019]. 59. Pp. 43-52. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011>
43. Castrillo L; Paternina C. Relaciones Interpersonales y Sus Efectos En La Atención Del Usuario en El Hospital General III Santa Bárbara, Parroquia Santa Bárbara, Municipio Colón Estado Zulia [tesis]. Colombia: Universidad de Zulia; 2016.
44. Ballón M. Clima Organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins [tesis]. Lima (Perú): Universidad cesar vallejo .2016
45. Yarma P. Clima Organizacional y Nivel De Desempeño Profesional en los enfermeros del Hospital Augusto Hernández Mendoza [tesis]. Ica (Perú): Universidad privada san Juan Bautista; 2017.
46. Muñoz M. Relaciones interpersonales y Desempeño Laboral del personal de enfermería de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza [tesis]. Lima (Perú): Universidad Cesar Vallejo; 2015.
47. Revollo A. Relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, hospital maría auxiliadora [tesis]. Lima (Perú): Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
48. Alayo K.; Villarreal S. Clima organizacional percibido por los enfermeros del Hospital Belén [tesis]. Trujillo (Perú): Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
49. Pineda G. Clima Laboral y el Compromiso Organizacional en trabajadores del Hospital La Esperanza [tesis]. Trujillo (Perú): Universidad Privada del Norte. 2017.
50. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 6°ed. México; McGraw-Hill; 2012
51. Dubrin A, Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo. 9°ed. México D.F.: Pearson Educación, 2008

ANEXOS

ESCALA DE RELACIONES INTERPERSONALES

I. **Instrucciones:** a continuación, encontrará una lista de situaciones con respecto a las relaciones interpersonales de los profesionales de enfermería; lea detenidamente y marque con una equis (x) la respuesta que usted considere correcta. Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

1. Edad: _____ Sexo: _____
2. Estado Civil: Soltero () Casado () Conviviente ()
Divorciado () Viudo ()

37

Actitudes					
7. Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre colegas.					
8. Ante un problema mis colegas se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento.					
9. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mi colega y comprender su comportamiento aun cuando este me haga sentir incómodo.					
10. Cuando una enfermera del servicio comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir.					
11. Cuando una enfermera del servicio tiene algún problema, se observa poco interés de las demás colegas por ayudarla.					
12. Algunas enfermeras del servicio realizan críticas negativas a sus colegas en ausencia de las mismas.					
Trato					
13. Las enfermeras de mi servicio saludan amablemente a sus colegas al ingresar al servicio.					
14. Las colegas del servicio olvidan agradecer cuando uno les ha hecho un favor.					
15. Las colegas, al solicitar algo lo hacen diciendo "por favor".					
16. Las colegas actúan con sencillez.					
17. Las enfermeras de mi servicio felicitan a sus colegas en su onomástico y eventos especiales.					
18. Las enfermeras de mi servicio ayudan voluntariamente a su colega cuando está sobrecargada de trabajo.					

ANEXO N.º 02



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Validación de la escala de medición de relaciones interpersonales

Resumen de procesamiento de los casos

La confiabilidad de la escala de relaciones interpersonales fue estimada mediante el estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS 22.

Se realizó una prueba piloto con 30 trabajadores de personal de enfermería, con la finalidad de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido (56).

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,926	18

ANEXO N.º 03



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEÑOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Minsa (2012)

I. Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de enunciados con el objetivo de realizar la medición del clima organizacional, las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere la correcta de acuerdo a sus propias experiencias:

Nunca: (1)

A veces: (2)

Frecuentemente: (3)

Siempre: (4)

Nº	Enunciados	Nunca	A veces	Frecuente mente	siempre
1	La innovación es característica de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Me río de bromas				
4	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas seas consideradas				
5	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
7	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
9	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada				
10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
11	Las cosas me salen perfectas				

12	En término generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
13	La limpieza de los ambientes es adecuada				
14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
15	En mi organización participo en la toma de decisiones				
16	Mi salario y beneficios son razonables				
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
18	Conozco las tareas o funciones específicas				
19	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
20	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
21	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
22	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
23	Estoy sonriente				
24	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes				
25	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
26	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
28	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer				
29	Cometo errores				
30	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
31	Estoy comprometido con mi organización de salud				
32	Me interesa el desarrollo de mi organización				
33	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud				
34	Mi salario y beneficio son razonables				

ANEXO N.º 04



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Subescalas	Dimensión	Enunciado
Potencial Humano	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización
	Innovación	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas
	Innovación	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas seas consideradas
	Innovación	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios
	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita
	Liderazgo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización
	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo
	Recompensa	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada
	Recompensa	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa
	Confort	En término generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.
	Confort	La limpieza de los ambientes es adecuada

Sub-escalas	Dimensión	Enunciado
	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión
	Toma de decisiones	En mi organización participo en la toma de decisiones

Diseño Organizacional	Remuneración	Mi salario y beneficios son razonables
	Remuneración	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo
	Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función
	Estructura	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo
	Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo
	Comunicación Organizacional	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes

Sub-escalas	Dimensión	Enunciado
Cultura de la Organización	Conflicto y Cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito
	Conflicto y Cooperación	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito
	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud
	Motivación	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer
	Motivación	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable
	Identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud
	Identidad	Me interesa el desarrollo de mi organización
	Identidad	mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud

ANEXO N.º 05



UNIVERSIDAD PRIVADA ANTEOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Prueba estadística de asociación Chi Cuadrado entre relaciones
interpersonales laborales y clima organizacional, Hospital distrital
Jerusalén – La Esperanza 2019.**

Prueba Estadística	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,545^a	2	,008
Razón de verosimilitudes	10,050	2	,007
N de casos válidos	14		

Fuente: Salida SPSS Ver 25

TABLA 04**CARACTERISTICAS GENERALES DE LOS PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DISTRITAL JERUSALÉN.**

Datos generales		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	13	93,0
	Masculino	1	7,0
	Total	14	100%
Edad	De 25 -35 años	5	36,0
	De 36-45 años	3	21,0
	De 46-65 años	5	43,0
	Total	14	100%
Estado Civil	Soltera (o)	7	50,0
	Casada (o)	4	29,0
	Otros	3	21,0
	Total	14	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería del hospital Distrital Jerusalén 2019

ANEXO N.º 06

RELACIONES INTERPERSONALES

ENCUESTADO	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	TOTAL	NIVEL
1	F	29	S	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	40	MALO
2	F	31	S	3	2	4	3	1	2	4	2	2	2	2	3	5	2	5	2	3	2	49	REGULAR
3	F	27	S	3	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4	3	67	BUENO
4	F	50	C	2	4	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	3	2	53	REGULAR
5	F	54	C	3	2	4	4	2	3	5	4	3	2	2	3	5	2	4	2	2	2	54	REGULAR
6	F	58	D	2	2	4	3	1	4	3	3	3	2	3	2	5	2	4	2	2	2	49	REGULAR
7	F	42	C	3	2	4	3	1	2	4	2	3	2	3	3	5	2	4	3	2	2	50	REGULAR
8	F	55	S	3	3	4	3	1	4	5	4	2	3	2	2	5	2	4	3	3	2	55	REGULAR
9	F	37	S	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	5	2	4	3	3	2	52	REGULAR
10	F	34	S	2	3	3	3	2	2	5	2	3	3	3	4	5	2	5	2	3	3	55	REGULAR
11	F	46	D	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	2	2	5	2	4	3	3	2	53	REGULAR
12	F	49	D	3	4	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	67	BUENO
13	F	39	C	3	2	5	3	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	51	REGULAR
14	M	33	S	2	4	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	5	2	4	2	2	3	54	REGULAR

ANEXO N.º 07

CLIMA ORGANIZACIONAL

ENCUESTADO	SEXO	EDAD	ESTADO CIVIL	I-1	I-2	I-3	I-4	I-5	I-6	I-7	I-8	I-9	I-10	I-11	I-12	I-13	I-14	I-15	I-16	I-17	I-18	I-19	I-20	I-21	I-22	I-23	I-24	I-25	I-26	I-27	I-28	I-29	I-30	I-31	I-32	I-33	I-34	TOTAL	NIVEL	
1	F	29	S	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	79	REGULAR
2	F	31	S	2	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	2	1	2	3	5	4	5	4	4	5	3	1	4	2	3	4	3	3	5	1	105	BUENO	
3	F	27	S	1	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	76	REGULAR
4	F	50	C	1	4	2	2	3	4	4	2	3	3	2	4	2	4	2	4	3	3	4	5	5	4	3	5	3	2	4	2	2	5	4	3	5	4	112	BUENO	
5	F	54	C	1	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	3	3	5	5	5	4	3	5	3	2	4	2	2	4	4	3	5	2	107	BUENO	
6	F	58	D	1	4	2	2	3	4	4	2	3	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	5	5	4	3	5	3	2	5	2	3	4	4	3	5	3	112	BUENO	
7	F	42	C	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	5	5	3	4	5	3	3	4	2	2	4	3	4	5	3	109	BUENO	
8	F	55	S	1	4	3	2	3	3	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	2	4	2	2	5	4	3	5	4	114	BUENO	
9	F	37	S	2	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	5	2	109	BUENO	
10	F	34	S	1	3	2	3	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	4	5	5	4	4	3	5	2	2	4	3	2	4	4	3	3	4	109	BUENO	
11	F	46	D	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	76	REGULAR
12	F	49	D	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	84	REGULAR	
13	F	39	C	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	2	2	4	5	5	5	4	3	5	3	2	4	2	2	5	4	4	4	2	109	BUENO	
14	M	33	S	1	4	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2	4	4	5	5	3	4	5	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	108	BUENO	