

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“GESTIÓN DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL
SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Ramos Muñoz, Rosalia

ASESORA: Agui Esteban, Keli

HUÁNUCO – PERÚ

2022

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 08615481

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22498331

Grado/Título: Maestro en gerencia pública

Código ORCID: 0000-0003-4952-780X

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Martel Carranza, Christian Paolo	Doctor en administración de la educación	41905365	0000-0001-9272-3553
2	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
3	Papas Meza, Sabina	Maestro en gerencia pública	47647973	0000-0002-4054-215X

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **17:00 horas del día 13 del mes de octubre del año 2022**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(presidente)
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Secretario)
Mtra. Sabina Papas Meza	(Vocal)

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N.º 352-2022-D-FCOMP-PAAE-UDH** para evaluar la Tesis intitulada "**GESTIÓN DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL EN EL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO DE ICA, 2021**", presentada por la Bachiller, **RAMOS MUÑOZ, Rosalía**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:50 horas del día 13 del mes de octubre del año 2022**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
SECRETARIO


Mtra. Sabina Papas Meza
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis hermanos, que siempre estuvieron en mi camino como guía para seguir continuando con mis estudios.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, sobre toda las cosas, guiarme el camino a seguir en este tramo del estudio a seguir ejerciendo con profesionalismo y servicio a la comunidad y nación.

Agradezco a la institución, el profesionalismo de mi maestra y asesora Agui Esteban Keli, por la colaboración y enseñanza en el desarrollo de la investigación.

A mis hermanos, por su muestra de ayuda, ofreciendo sus propias necesidades, para colaborar con mis estudios.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3. OBJETIVO GENERAL	15
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1. GESTIÓN DE CONFLICTOS	24
2.2.2. CLIMA LABORAL.....	41
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	52

2.4.	HIPÓTESIS.....	54
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	54
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	54
2.5.	VARIABLES.....	54
2.5.1.	VARIABLE DEPENDIENTE	54
2.5.2.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	55
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	56
CAPÍTULO III.....		60
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		60
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
3.1.1.	ENFOQUE.....	60
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	61
3.1.3.	DISEÑO	61
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	62
3.2.1.	POBLACIÓN	62
3.2.2.	MUESTRA.....	63
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 64	
3.3.1.	PARA LA RECOLECCION DE DATOS.....	64
3.3.2.	PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	65
3.3.3.	PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	66
CAPITULO IV.....		67
RESULTADOS.....		67
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	67
4.1.1.	VARIABLE: GESTIÓN DE CONFLICTOS.....	67
4.1.2.	RESULTADOS POR DIMENSIONES: GESTIÓN DE CONFLICTOS	68
4.1.3.	NIVELES DE CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES	69
4.1.4.	RESULTADOS POR DIMENSIONES: CLIMA LABORAL	70
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	72
CAPITULO V.....		76
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		76
5.1.	PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	76

CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal administrativo y asistencial del HSMI.....	62
Tabla 2 Técnicas e instrumento de datos.	64
Tabla 3 Validez de contenido de los instrumentos.....	65
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos.	66
Tabla 5 Niveles de gestión de conflictos en trabajadores.	67
Tabla 6 Niveles de gestión de conflictos por dimensiones.....	68
Tabla 7 Niveles de clima laboral.	69
Tabla 8 Niveles de dimensiones de Clima laboral.	70
Tabla 9 Gestión de conflicto y clima laboral.....	72
Tabla 10 Gestión de conflicto y relaciones interpersonales.	73
Tabla 11 Gestión de conflicto y ambiente laboral.	74
Tabla 12 Gestión de conflicto y ambiente laboral	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles porcentuales de manejo de conflicto	67
Figura 2 Niveles de porcentuales de gestión de conflicto por dimensión.....	68
Figura 3 Niveles porcentuales.....	69
Figura 4 Niveles porcentuales de clima laboral por dimensiones.	70

RESUMEN

La intención de elaborar el presente estudio se basó en relacionar la gestión de conflictos y clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica-2021.

Asimismo, el estudio se realizó dentro del enfoque cuantitativo, fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 90 trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica, la muestra fue censal, además, se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables gestión de conflictos y el clima laboral; teniendo como instrumento el cuestionario. Los que fueron sometidos a la validez del contenido por los jueces expertos si es aplicable y su valor de confiabilidad, fue con la Prueba Alfa de Cronbach con coeficiente de Rho spearman 0,763 indicando una alta confiabilidad.

Respectivamente los resultados hacen concluir que existe relación alta entre gestión de conflictos y clima laboral ($r = 0,763$ y $\text{Sig.} = 0,000$), mientras política de estímulos la correlación es inversa, ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) según los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021, la gestión de conflictos y relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital fue ($r = 0,730$ y $\text{Sig.} = 0,000$), gestión de conflictos y ambiente laboral de los trabajadores del Hospital fue ($r = 0,750$ y $\text{Sig.} = 0,000$) y por último la gestión de conflictos y políticas de estímulo de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021 fue ($r = 0,309$ y $\text{Sig.} = 0,000$).

Palabras claves: Conflictos, Clima laboral.

ABSTRACT

The intention of preparing this study was to relate the conflict management and work environment of the workers of the Santa María del Socorro hospital in Ica-2021.

The study was carried out within the quantitative approach, it was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population consisted of 90 workers from the Santa María del Socorro Hospital in Ica, the sample was census, the survey was used as a data collection technique for the variables, conflict management and the work environment; The questionnaire was used as an instrument. The instruments will be subjected to content validity by expert judges if applicable and their reliability value was with the Cronbach Alpha Test with Rho spearman coefficient 0.763 indicating strong and high reliability.

Respectively, the results conclude that there is a high relationship between conflict management and work environment ($r = 0.763$ and $\text{Sig.} = 0.000$), while the stimulus policy the correlation is inverse, ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) according to the workers of the Santa María del Socorro Hospital in Ica, in the year 2021.

Keywords: Conflicts, Work environment.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación desea demostrar el grado de relación que establece la gestión de conflictos y clima laboral de los trabajadores en el hospital Santa María del Socorro de Ica 2021. El desarrollo del marco de investigación es básico, por lo que la determinación del tema exigió análisis contextual a efectos de identificar la situación de la problemática para definir sus alcances y objetivos.

El marco teórico es lo que respalda la investigación, por lo cual articula teorías generales y bases conceptuales relacionadas a las variables de estudio. Tomando la perspectiva de Monteza (2017), en su investigación "Clima organizacional y su interacción con el funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital Rural de Picota", cuya labor primordial fue entablar la interacción entre el clima organizacional y el nivel de funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital rural Picota. Encontrando que, en una organización es necesario gestionar de la mejor manera los conflictos para lograr tener un clima laboral donde se desarrollan todos los trabajadores para hacer un bien común que contempla el hecho de ser productivos en sus áreas de trabajo.

En la presente tesis se ha compuesto por capítulos: en el capítulo I, se encuentra el problema de la investigación, el cual comprende la descripción del problema, formulación del problema, el objetivo general y específicos, justificación, limitación y viabilidad de la investigación. En el capítulo II, antecedentes y bases teóricas de la investigación, definiciones conceptuales, hipótesis, variables, dependientes e independiente, operacionalización de variable con las dimensiones e indicadores. Dentro del capítulo III, se encuentra todo referente a metodología de investigación. En el capítulo IV, los resultados, como procesamiento de datos y prueba de hipótesis. Y en el capítulo V, la discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas recopiladas de fuentes fidedignas de repositorios, además, de los anexos donde se adjuntan las resoluciones de aprobación del proyecto de investigación, de asesores,

matriz de consistencia, instrumento de recolección de datos, ilustraciones y otras informaciones complementarias.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los conflictos son situaciones que han venido ocurriendo década tras década, afectando a miles de organizaciones, sin saber cómo resolverlos. Es necesario mencionar que este sistema de gestión de conflictos se empezó a emplear en EE.UU., tal es así que debido al éxito de los resultados, muchos países implementaron este sistema para mejorar sus organizaciones (Anónimo, 2013).

Dadas las acciones de mejora con respecto a la gestión de conflictos, nuestro país decidió adoptar estos sistemas, ya que, no sólo ayuda a resolver los conflictos, sino también a prevenirlos, lo que va lograr que en un futuro se evite tener un clima laboral hostil, puesto que, se buscará que los servidores mantengan relaciones laborales productivas y satisfactorias.

Por lo general, en una organización suelen surgir conflictos laborales de todo tipo, por la distinta visión y percepción de cada colaborador, por lo que muchas veces no logran ponerse de acuerdo con las decisiones y actividades a realizar, es por ello que, es indispensable gestionar alternativas para dar solución a dichos conflictos, ya que, una empresa donde sus trabajadores no se sientan a gusto como equipo, creará un clima laboral deplorable, lo que no permitirá que la Institución logre sus objetivos (Anónimo, 2013).

Por ello, es necesario que en cualquier organización se trabaje con el apoyo y la colaboración de todo el personal, ya que, esto debe existir en un entorno de trabajo positivo. Sin embargo, es inevitable que surjan conflictos sobre diversos temas o acciones dentro del Hospital Santa María del Socorro de Ica. Por esta razón, se busca determinar diversas acciones para resolver los conflictos existentes.

Evidentemente, hay una falta de trabajo en equipo en el Hospital Santa María del Socorro en Ica, 2021, porque cada empleado se centra únicamente en realizar sus funciones de forma independiente, sin añadir valor al servicio que prestan y sin considerar lo que está ocurriendo

alrededor de ellos con otros colegas, lo que empeora con la ausencia de incentivos a los profesionales.

De lo anterior, se puede decir que existe una falta de un entorno laboral positivo, pues, esto suele producirse como resultado de la incapacidad del hospital para alcanzar acuerdos que satisfagan a todos, lo que da lugar a conflictos y/o desacuerdos entre ellos. Lo preocupante es que estos incidentes han ocurrido sin resolución durante varios meses y han dañado el entorno laboral.

Por lo mencionado previamente, la investigación tiene como finalidad resolver este problema, dado que, obstruye el cumplimiento de las metas organizacionales y sanitarias de una manera u otra. También, se incluirán las perspectivas de varios autores sobre las variables en cuestión para averiguar el nivel de relación entre las dos variables, con el propósito de mejorar el clima laboral en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, gestionando eficazmente los conflictos para lograr un clima laboral positivo con empleados motivados y comprometidos.

Cabe señalar que, el personal Administrativo del Hospital Santa María del Socorro de Ica, muestra desagrado por las condiciones brindadas en el centro de trabajo, es así que, dentro de los principales problemas que tienen los servidores tenemos:

- Remuneraciones bajas.
- Falta de incentivos al trabajador del área administrativa por parte de las autoridades superiores.
- Los ascensos que se realizan sin tener presente la preparación profesional, así como las capacitaciones que reciben.
- Los trabajadores no se identifican ni comprometen con la labor encomendada.

Queda claro que, los problemas mencionados pueden evitarse y resolverse aplicando estrategias destinadas a aumentar la capacidad de los trabajadores administrativos a través de acciones motivadoras para que desempeñen sus funciones asignadas de una forma óptima.

Por ello, el propósito de esta investigación es describir este problema, que afecta al rendimiento de los trabajadores y les impide alcanzar los objetivos fijados por las razones mencionadas anteriormente. Por lo tanto, se

incluirán opiniones de varios autores sobre las variables en cuestión, con el fin de averiguar el grado de correlación entre una variable y la siguiente, con el objetivo de mejorar el clima de trabajo en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, aplicando una estrategia de gestión de conflictos eficaz para lograr un clima de trabajo positivo en el cual los servidores estén motivados y se comuniquen eficazmente.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica - 2021?.

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

PE₁: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?

PE₂: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?

PE₃: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021.

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021.

OE₂: Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2021.

OE₃: Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La actual investigación ha sido viable porque hubo acceso al Hospital Santa María del Socorro de Ica, que permitió el acceso a la información y la recopilación de datos precisos necesarios para la validez de los resultados. Se hizo lo posible para obtener los recursos necesarios, y procedió en el desarrollo e ejecución, en condiciones óptimas.

1.5.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El estudio tiene la importancia de implementar la gestión de conflictos en las organizaciones, ya que ello contribuyó a que los colaboradores tuvieron que llegar acuerdos para trabajar en equipo y en buen clima laboral, permitiendo a la empresa lograr sus objetivos y metas, incrementando la producción dependiendo el área donde se desarrollaron.

1.5.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el presente estudio se utilizó diferentes métodos y técnicas de encuesta para adquirir información concerniente a la investigación

por medio de cuestionarios efectuando conseguir los objetivos determinados.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se obtuvo en cuenta las siguientes limitaciones:

En cuanto a la disponibilidad de tiempo se llevó a cabo la investigación necesaria, se hizo todo lo posible para dividir y organizar el tiempo entre la investigación y las actividades de trabajo. Se obtuvo el acceso a la fuente primaria de información siendo está restringida en su entorno operativo.

La principal limitación de esta investigación es el proceso de recaudar información verídicas, siendo necesarias que las bibliotecas más importantes del estado no se encontraban operativas a consecuencia de la pandemia COVID-19, que se impuso numerosas restricciones de inmovilización en ciertos lugares o totales de la ciudad, no interactuando con los demás, lo que se hizo difícil a la realización de las encuestas.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se hizo viable, porque se tuvo que acceder al Hospital Santa María del Socorro de Ica, pudiendo de esta manera una solicitud para obtener fuentes fidedignas de información y el acceso de recopilación de datos precisos, que eran necesarios para la validez de los resultados.

Una investigación descriptiva, lo cual deja de lado la posibilidad de establecer categóricamente la existencia o no de la relación entre ambas variables.

De acuerdo al diseño, solo se pueden medir las variables y establecer los índices de variabilidad que presentan ambas, en función del grado de correlación estadística que se determine, así como aquellos que afecten o limiten el avance de la investigación.

A continuación, se detallan las siguientes limitaciones: la distorsión de la información por desconocimiento de las variables en estudio, las cuales deben identificarse con la finalidad de contrarrestar la distorsión.

Acceso a asesorías constantes, que pudieran fortalecer el manejo del marco teórico y de los procesos de tratamiento estadístico de los datos.

La generación de nuevos conocimientos no será posible, debido a que la investigación se apoya en teoría existente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

El agrado del personal en una empresa de consumo masivo (Guayaquil) fue investigada por Bonilla (2016). Bonilla utilizando métodos empíricos como la observación, que permitía la observación de los comportamientos de los trabajadores, así como la comparación y el análisis de los datos pertinentes (cuestionario OPS y satisfacción de los empleados). El estudio también utilizó métodos estadísticos como el análisis de regresión. Se utilizó un método no probabilístico para determinar la población del universo, que se redujo a 102 trabajadores de diversas áreas de trabajo para validar y medir la satisfacción de los empleados. Los resultados, tanto a la hora de evaluar las variables como a su correlación con el clima laboral, indican que el clima laboral tiene un impacto negativo en la satisfacción de los empleados y, como resultado, que es necesario un cambio.

En asistencia, la red tenía 59 empleados y funcionarios en asistencia, y la muestra tenía 59 trabajadores y funcionarios en asistencia.

Se emplearon métodos, procesos y herramientas importantes para producir un proyecto de investigación exacto que duró diez meses y se realiza de acuerdo con el procedimiento presentado en la sesión de actualización de la UNAN Managua celebrada recientemente. Los resultados revelan que el clima organizativo en el FAREM se caracteriza actualmente por altos niveles de satisfacción, así como por ingratitud y abducción en el último metro, y que se reconoce una relación entre los regularmente precisos y los precisos. El mejoramiento del clima organizativo, como resultado, tiene un impacto significativo en el rendimiento empresarial general de los empleados de la organización.

Es necesario ejercer una influencia imperiosa sobre las autoridades, responsables y coordinadores de las áreas para mantener un clima organizado, declarativo e inequívoco, demostrar comportamientos constructivos que sean exaltados, apasionados y alegres, y que permitan la evaluación continua y periódica de las propuestas, consultas, asesoramiento, propuestas y sugerencias de la escuela universitaria, que deben surgir para lograr o dirigir la delegación de la unión un resultado o una dirección, y que permitan la evaluación continua y periódica.

Quiroga (s.f.), empleó varios métodos y procesos importantes, así como herramientas, para producir un resultado de investigación preciso, de acuerdo con los procedimientos descritos en esta actualización en UNAN Managua. En consecuencia, el Clima Organizacional en el FAREM es actualmente significativo en términos de satisfacción, así como de ingratitud y abducción en el medidor final, lo que indica que, entre ser consistentemente preciso y preciso, mejorar el Clima Organizacional tendría efectos beneficiosos en el rendimiento empresarial de los empleados de la organización, según los resultados.

Es necesario ejercer una influencia imperiosa sobre las autoridades, los jefes y los coordinadores de las áreas de responsabilidad para mantener un clima organizado, declarativo y unívoco, para manifestar actitudes constructivas que sean elevadas, apasionados y alegres, y que permitan una evaluación continua y periódica de las propuestas, consultas, asesoramiento, propuestas y sugerencias de la escuela universitaria.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Monteza (2017) concluye: que en este trabajo de indagación: El "Clima organizacional y su interacción con el funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital Rural de Picota", la labor primordial es entablar la interacción entre el clima organizacional y el nivel de funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital rural Picota, implementando procedimientos establecidos y diseños de indagación representativos correlacional, para estas 2 variables se usó la

herramienta, se aplicó una encuesta a 63 trabajadores, desglosados de la siguiente forma: 18, cas, contrato 276 y será personal del sistema. Se lograron resultados significativos pues el clima organizacional y se obtuvo un 65% y el funcionamiento laboral continuamente obtuvo un 57%. También, decidir existente una correlación directa y significativa en medio de las variables; se aplican procedimientos estadísticos para establecer el Rho de Spearman, el cual muestra que el mejor valor es 0.807%, indicando existente una correlación positiva bastante significativa; ya que el coeficiente de correlación es 0.807 %, entonces acepta la hipótesis alternativa.

Castillo (2017) concluyo: que este estudio identificó preguntas en relación con el "clima organizacional y su efecto en las relaciones laborales de los empleados de Word Copiers E.I.R.L.". Amarilis". Para conseguir resultados positivos a nivel internacional y nacional, es fundamental crear un clima organizativo óptimo que fomente el compromiso del equipo al tiempo que ejerce valores morales y éticos. A través de la distribución de esta encuesta, la corporación Word Copiers EIRL Amarilis no promueve un entorno laboral positivo en el que el empleado pueda completar con éxito sus tareas y responsabilidades en el lugar de trabajo.

Este trabajo de la indagación es descriptivo y explicativo, puesto que posibilita la investigación de la correlación de causa de las variables, el diseño de la averiguación es descriptivo correlacional, el propósito principal del plan es entablar el efecto del clima organizacional en las interacciones laborales en la organización Word Copiers EIRL 14 Amarilis. El diseño de la indagación usa un método detallado, pues nos posibilita conocer y especificar los precedentes de la predominación del clima organizacional en la interacción laboral de los empleados de la organización.

Copiadora de palabras E.I.R.L. Amaryllis. La técnica de la encuesta es descriptiva y explicativa pues posibilita la exploración de la correlación de las variables y el proyecto de la encuesta es evidentemente importante. También, el trabajo de averiguación se hizo sobre 29 trabajadores equivalentes a la muestra. Los resultados de la

encuesta revelaron hechos relevantes. Primero, solo el 37,93% de los copiadoras de palabras EIRL Amarilis respondió que sus compañeros de trabajo completaron su trabajo de forma eficiente, y el 58,62% de VI respondió que sus compañeros de trabajo trabajaron según con las regulaciones del proyecto de ocupaciones para no ser castigados.

Luego, la población se entregó cuenta de que en la interacción laboral de Word Copiers E.I.R.L., la relación entre individuos es enormemente persuasiva y nociva. Amarilis ya que el 41,37% aseguró existente una comunicación clara y dinámica entre los dueños de la organización y los trabajadores; sin embargo, el 55,17% de los encuestados mencionó existente una falta de amistad entre los trabajadores. En la relación de trabajo de Word Copiers E.I.R.L. Amarilis, se localizó que la motivación era enormemente autorizada. Ya que el 65,51% de los individuos comentó que la compañía no condecorada los empleados que sobrepasan los ingresos; el 68,97% de los ayudantes aseguró que su motivación era comprender los principios de la organización Word Copiers E.I.R.L. Amarilis.

Gongora (2018) su investigación: menciona que el "Estilo de liderazgo y su interacción con el ámbito laboral de las universidades privadas de Lima". Universidad de San Martín de Porres. Perú. El análisis concluyó existente una correlación positiva notable entre los estilos de liderazgo transformacional y el ambiente laboral, de lo que se concluye que el estilo de liderazgo más importante es el estilo de liderazgo transformacional, o sea, si la tendencia de liderazgo es hacia este con este desarrollo de estilo, el ambiente de trabajo de los maestros en una universidad privada de Lima va a ser mejor. De igual manera, hay diferencias en la interacción en medio de las variables de estilo de liderazgo de diferentes géneros y el ámbito laboral. También, entre los hombres hay una correlación positiva notable, mientras tanto que en medio de las féminas hay una correlación positiva moderada. O sea, si el estilo de liderazgo tiende al estilo de liderazgo transformativo o transaccional, el clima laboral de los profesores es mejor y a la inversa. Por un lado, si el estilo de liderazgo tiende a evadir, las

féminas van a tener un ambiente laboral más negativo que los hombres."

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Palomino (2016), Señalo: que "El Clima Organizacional y Funcionamiento laboral de los Trabajadores bajo el Modelo de tercerización de la empresa Prosegur sucursal Ica". Peruvian University Inca Garcilaso de la Vega. El análisis concluyó una existente correlación positiva estadísticamente significativa entre el éter organizacional y el manejo profesional ($p = 0.05$; $r = 0.239$). Además se localizó correlación entre funcionamiento profesional y cada magnitud teórica: reconocimiento laboral ($p = 0.05$; $r = 0.096$), el estilo de liderazgo ($p = 0.05$; $r = 0.363$) y condiciones laborales ($p = 0.05$; $r = 0.363$). Por consiguiente, la conclusión es existente una correlación entre el clima organizacional y el funcionamiento laboral de los trabajadores, lo que se puede verificar matemáticamente".

En su indagación titulada Identidad y capacidad profesional de los profesores de secundaria de las instituciones educativas de Ica, usó procedimientos descriptivos importantes para conocer la interacción en medio de las identidades y las capacidades expertos de los profesores de secundaria en las instituciones educativas. La muestra está formada por 72 hombres y féminas. Los instrumentos de recolección de datos usados son el "Cuestionario de Identidad" desarrollado por MINEDU (2014) y el "Cuestionario de Viabilidad" desarrollado por Flores (2017), los cuales fueron debidamente comprobados y sometidos a estándares de fiabilidad. Los resultados presentan existente una correlación entre el estatus del maestro y la competencia laboral.

Celada (2018) en su indagación titulada Identidad y capacidad profesional de los profesores de secundaria de las instituciones educativas de Ica, usó un enfoque descriptivo correlacional para conocer la interacción en medio de las identidades y las capacidades de los expertos y profesores de secundaria en las instituciones educativas. Del mismo modo, la muestra está formada por 72 hombres y féminas. Además, los instrumentos de recolección de datos usados

son el "Cuestionario de Identidad" desarrollado por MINEDU (2014) y el "Cuestionario de Viabilidad" desarrollado por Flores (2017), los cuales fueron debidamente comprobados y sometidos a estándares de fiabilidad. Igualmente, los resultados indican que existe una relación entre la identidad del maestro y la capacidad laboral.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE CONFLICTOS

El conflicto ha existido desde siempre, logrando la separación o desunión de personas, debido a que no llegan a un acuerdo, pueden llegar a ocasionar problemas graves. En una organización, donde laboran muchas personas, se es complicado mantener la tranquilidad y llegar a acuerdos, para esto, se creó la gestión de conflictos, las cuales contienen parámetros y estrategias que ayudarán a mejorar esta problemática. Sin embargo, no todas las organizaciones las emplean adecuadamente, muchas de ellas no le toman interés, lo cual genera que los conflictos no se resuelvan y el clima laboral de la organización esté muy mal. A continuación, se presentan opiniones brindadas por distintos autores.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, la gestión es el arte de mantener en orden y adecuadamente una determinada función. La gestión es parte de todo lo que realizamos día a día, por ello debemos evaluar que tan eficiente es la que realizamos.

Marines (2016) El problema se define como: "Incompatibilidad entre los comportamientos, percepciones, metas y / o emociones entre personas y conjuntos, lo cual define sus metas como incompatibilidad recíproca. Esta incompatibilidad social puede o no ser positiva. Ambas o más piezas creen que sus o intereses parciales son diferentes y lo manifiestan tal cual".

García (2017), "Cuando pasa un problema, es una posibilidad de cambio y transformación personal. Ofrece la probabilidad de diálogo, escucha, funcionamiento de emociones, responsabilidad,

empoderamiento y reto, no solo como algo negativo, sino como Oportunidades brindadas”.

Molina (2017), Se indicó que “el problema podría ser una posibilidad real para enriquecer y consolidar al conjunto. La resolución cooperativa del problema significa la definición y orientación activa del problema, generando alternativas para resolverlo, evaluando estas alternativas, implementando las resoluciones adoptadas y evaluando los resultados

Según los autores, gestionar los conflictos en una organización es difícil porque no se basa en un acuerdo con una o dos personas, sino en muchas, cada una con su propio conjunto de criterios, y conseguir que todos estén de acuerdo en una misma idea es extremadamente complicado. Sin embargo, es necesario hacer claro que hay que llegar a un acuerdo en el que nadie se daña y en el que todos se benefician.

2.2.1.1 Comunicación asertiva

Para una adecuada gestión de conflictos, es necesario mantener una conversación asertiva conjuntamente con los colaboradores, esto permitirá ampliar las posibilidades de llegar a acuerdos óptimos, el cual favorezca al adecuado clima laboral. A continuación, se presentan opiniones conceptuales de distintos autores.

Celis (2016) señaló que "La comunicación eficaz es primordial para el triunfo de la vida. La confianza significa ser decisivo en nuestras propias elecciones y no caer en la pasividad. O sea, una vez que permitimos que otros tomen elecciones por nosotros mismos, o ignoramos nuestros propios pensamientos y valores".

Coelho (2017) Indica que “La comunicación asertiva es el proceso por el que comunicamos a los demás lo que sentimos, deseamos o pensamos de forma fácil, clara y adecuada. La comunicación segura es una destreza social bastante importante y está relacionada con la sabiduría emocional.”

Skynesher (2018) "La comunicación agresiva se produce cuando se transmite un mensaje utilizando un lenguaje y gestos claros a medida que transmite una reacción comprensiva hacia el hablante. Hablamos de comunicarse con honestidad y producir una atmósfera positiva".

Según los autores, la comunicación asertiva se define como el acto de comunicar e informar a los demás sobre circunstancias específicas de forma clara, precisa y relevante, mejorando así la gestión de los conflictos de los empleados.

La utilidad de la comunicación asertiva

García (2018), señala que "Llamamos comunicación segura a una forma de comunicación que tiene como fin o considera transmitir información de forma más positiva, usando componentes inherentes al proceso de comunicación y otros componentes. Si bien dichos componentes son componentes externos, lo acompañan y están afectando su efectividad".

Raffino (2019) indica que la comunicación se enfrenta a problemas que son difíciles de conseguir, como las deficiencias del interlocutor, el sonido ambiental y, constantemente, la carencia de confianza en la comunicación del remitente, o sea, la carencia de capacidad para fomentar el mejor comportamiento de comunicación".

Características de la comunicación asertiva

Según Raffino (2019) son las siguientes:

- "La postura corporal. Cuando se habla, una posición corporal abierta y sincera establece la confianza en el conversador y comunica interés y sinceridad. Mirarse el uno al otro a medida que habla es la clave."
 - "La gestualidad. Los gestos con los que acompañamos el discurso tienen la posibilidad de actuar (reforzar o acompañar lo dicho) u oponerse, transmitir lo opuesto de lo cual estamos mencionando o distraer al público."

- "La articulación. La manera en que se pronuncian los vocablos, el ritmo y el tono de las oraciones poseen una enorme predominación en la comunicación"
- "La reciprocidad. Se refiere a la correspondencia recíproca que debe existir entre dos partes, es decir, la forma mutua de corresponder con otra persona con el fin de realizar una acción.
- Localización. Es un lugar elegido con el fin de llevar a cabo una conversación entre dos o más sujetos.

Tipos de comunicación asertiva

Según García (2018) son los siguientes:

- "Verbal. Está relacionada con lo cual se comenta, por lo cual en esta situación, la confianza en uno mismo debería expresarse por medio de requisitos de palabras, composición de oraciones y lo propiamente lingüístico."
- "No verbal. Se relaciona con los puntos que rodean al lenguaje y lo están afectando en el comportamiento comunicativa, sin embargo nada trata sobre su proceso de lenguaje".
- "Paraverbal. Es un intermediario entre verbal y no verbal, o sea, tiene recursos que acompañan a la información y pertenece a los hechos comunicativos, o sea, cómo mencionar lo cual se cuenta.

Técnicas para desarrollar el asertividad

- Algunas técnicas para desarrollar la confianza en uno mismo son comunicativas, incluidas las próximas:
- "El disco rayado. Hablamos de reiterar un reportaje que no fue idealmente respetado en la misma serie y ritmo, en vez de desencadenar una confrontación".

- "Biblioteca de niebla. Se alcanzó opiniones contrarias de forma amistosa sin embargo vaga a lo largo de la controversia, pero no causaría nuevos enfrentamientos".
- "Pregunta asertiva. No hablamos de asegurar un defecto o culparlo, sino de preguntar qué falta o cómo mejorar el caso o lograr los resultados esperados".
- "Tensión flotante. Cada vez que la otra parte dice algo que nos incomoda o no estamos de consenso, no discutimos, ignoramos el fragmento de la información y nos enfocamos en lo demás".
- "Habla a partir del yo. Continuamente es mejor asegurar las cosas subjetivamente que afirmarlas como verdad absoluta.
- El mejor es uno con el que no estoy de acuerdo. (Escritos Freddy García, 2018).

Según, Trillo (2019) menciona que la comunicación es el cambio de ideas entre 2 o más individuos; se entiende mediante el uso de un código, lengua o dialecto; también se utiliza para comunicar la cultura, las amistades, etc. Hoy en día, estamos en un estado de sobrecarga, a través de toda la información de los medios, que sólo algunos aprovechan positivamente.

Hoy en día, la comunicación agresiva es fundamental para el éxito empresarial, ya que permite la formación de alianzas estratégicas que faciliten el cumplimiento de las finalidades de la Institución. El rendimiento del trabajo está relacionado con la comunicación eficaz, lo que da lugar a un aumento de la satisfacción en el trabajo tanto para los empleados como para los usuarios.

Ribas (2018) estas son para proteger nuestras necesidades y asegurar nuestros propios anhelos frente a las solicitudes de los otros sin manipular los derechos de los otros, o inclusive usar ocupaciones o defensas ofensivas o violentas.

- El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.

- El derecho a tener y manifestar sus sentimientos y opiniones.
- El derecho a manifestar opiniones y tomarlo en serio.
- Tengo derecho a juzgar mis necesidades, entablar mis prioridades y tomar mis propias elecciones.
- Tener derecho a mencionar "no" sin sentirse causante.
- Tengo derecho a preguntar lo cual deseo y darme cuenta de que mi interlocutor además tiene derecho a mencionar "no".
- El derecho a modificar.
- El derecho a cometer errores.
- El derecho a pedir información y ser comunicado.
- El derecho a obtener lo cual pago.
- El derecho a dictaminar no transformarse
- Derechos independientes.
- El derecho a dictaminar cómo manejar mi propiedad, cuerpo humano, tiempo, etc., constantemente y una vez que no infrinja los derechos de los otros.
- El derecho a ganar.
- El derecho a disfrutar.
- El derecho al tiempo libre, aislamiento y la confianza en uno mismo.
- Perfeccionarse e inclusive superar los derechos de los otros.

Indicadores:

Comunicación objetiva

Castillo (2016) menciona que "El objetivo de la comunicación se define como cada una de las metas que la gente estima una vez que genera mecanismos, herramientas y tácticas para dar a conocer sus pensamientos".

Coelho (2017) señala "En la comunicación segura, continuamente se debe quitarle la igualdad: hablamos de comunicar nuestras propias opiniones, nuestros propios anhelos o

nuestros propios sentimientos de manera clara y objetiva de manera honesta y respetuosa, sin eliminar, ofender o herir los pensamientos de la otra persona y opiniones”.

Cobelli (2018) indica que “La información debela comunicación objetiva ser fáctica, es decir, basada en hechos. Los hechos son objetivos, concretos, medibles en números, cantidades, pesos y medidas con un lenguaje preciso. No generan debate porque los hechos son indiscutibles”.

De acuerdo a lo que menciona los autores, se puede destacar y deducir que, la comunicación objetiva se refiere a comunicarnos en relación al nivel de entendimiento y comprensión de aquella persona con la que estamos manteniendo un dialogo. Por ello, tener la capacidad de mantener una comunicación objetiva es indispensable para llevar adecuadamente una gestión de conflictos, ya que permitirá tener una comunicación asertiva, garantizando llegar a acuerdos pertinentes.

Claridad de comunicación

Comunicarse claramente es indispensable para llevar a cabo diferentes acuerdos, donde los colaboradores se sienten satisfechos con la alternativa elegida.

Montolío y Tascón (2016) “La comunicación clara estableciendo que la redacción y diseño de las comunicaciones y documentos públicos tienen que ser claros, perfeccionando de esta forma la entrada a la información y los servicios”.

Soler (2018) señalo que “La comunicación clara es transmitir información importante a los habitantes o clientes de forma fácil, directa, transparente, eficaz. También implica cambios en la cultura de la comunicación, y su objetivo final es hacer que los habitantes comprendan y se sientan seguros”.

Los cuatro ejes de la comunicación clara, según (Tascon, 2019) son los siguientes:

- "Lenguaje visual: La combinación de texto, imágenes y formas constituye el territorio del Lenguaje Visual". (Fuente: Wikipedia) Los textos con mala tipografía son difíciles de leer y es probable que se rechacen. "Un buen texto con mala tipografía es difícil de leer y es probable que se rechace".
- "La comunicación clara requiere un lenguaje claro. Es uno de los pilares de una comunicación y una de las primeras áreas donde el investigador ha centrado su atención es la zona de la composición textual, el vocabulario y la estructura gramatical. Varias ramas de lo que ha llegado a ser conocido como el lenguaje claro se convergen dentro de él".
- "Lingüística especializada: La investigación en Lingüística, Psicología y Ciencias Cognitivas ha demostrado la interpretación de cualquier discurso dado depende del contexto de forma inequívoca; como resultado, es esencial
- considere la precisión proporcionada por el habla de especialización".
- El "neuro lenguaje" es un término utilizado para describir el estudio de los mecanismo de procesamiento de información
- que intervienen en la producción y comprensión del lenguaje. Específicamente, en el campo de la comunicación explícita, "la neurolingüística centrada en el usuario está diseñada de documentos cognitivos y lingüísticos de alta calidad".

5 consejos para lograr una comunicación clara

- Elige los canales de comunicación más convenientes para ti.
- Cuando se necesite ayuda visual, utilízela.
- Cuando se explican conceptos, es aceptable dejar de lado algunos detalles específicos.
- Haz uso de plataformas bien conocidas como objetos de referencia.

- Discutir los beneficios y los inconvenientes de cada opción y las implicaciones de cada decisión.

2.2.1.2. Capacidad de dialogo

Cuando se trata de la gestión de conflictos, la capacidad de diálogo es importante porque, si hay más iniciativa en el diálogo, los conflictos que surjan se resolverán de forma óptima, lo que da lugar a un acuerdo de beneficio mutuo para todos los empleados.

Contreras (2018).

El autor acepta, afirmando en la página 133 que "Gadamer considera el diálogo es un modelo eficaz para hacer la comprensión elemental y el procedimiento del lenguaje, la historia y la sociedad". Y" el diálogo en el cual estamos ahora centra la sociedad y las magnitudes históricas de los seres vivos y el planeta que hemos vivido y experimentado". (p. 133). (p. 135).

Indicadores:

Flexibilidad

Hoy en día las organizaciones necesitan personas que estén dispuestas a adaptarse a los cambios constantes de la globalización con la mejor disposición.

Harsch (2019) señala que el beneficio de una buena flexibilidad es que puede minimizar las heridas y mejorar nuestro desplazamiento, ya que nuestros propios músculos y articulaciones se expandirán y doblarán, y además ayuda a conservar un mejor equilibrio y minimizar la probabilidad de caídas. De igual modo, la flexibilidad puede ayudarnos a aliviar el estrés ya que nuestros propios músculos permanecen menos tensos a lo largo de los ejercicios de estiramiento. Para obtener una mejor flexibilidad, debemos desarrollar constantemente una estrategia de ejercicios que nos ayude a minimizar la tensión de los músculos cada día, para que podamos tener una vida más sana y proteger nuestro cuerpo humano.

Harsch (2019) mencionó las ventajas de una sobresaliente flexibilidad. Dichos integran minimizar las heridas, reducir los niveles de estrés, contribuir a relajar los músculos y tener un mejor rendimiento físico. También, ofrece tips respecto a cómo hacer una expansión muscular idónea.

Por ello, debe consultar primero con un especialista en medicina deportiva antes de participar en cualquier actividad física.

Se define como la capacidad de responder rápidamente, eficientemente y variadamente para adaptarse y/o anticipar los diversos tipos de cambio que afectan constantemente a las organizaciones.

Pertinencia

Pertinencia tiene referencia a tener realizar expresiones o comentarios en momentos oportunos que ayuden a solucionar los conflictos dentro de una organización.

Huerta (2018) No es posible atribuir el comportamiento humano a un componente exclusivo o razón exclusiva; sin embargo, debemos analizar diferentes visiones de un mismo comportamiento que se ven dañadas por diferentes estímulos y consideraciones, como las verdaderas necesidades que percibirá cada individuo y la descripción de todos su satisfacción y fuente de ella.

Cuburuco (2017), El desarrollo del sentido de pertenencia (SP), como inicio identificado por los empleados y la organización, está restringido por la cultura organizacional (CO), que es el entorno en el que tiene lugar. El SP es el objeto de esta investigación por su importancia y relación con los procesos que garantizan la viabilidad a largo plazo de la organización. Tras el debate teórico, también debe detectar y examinar los componentes que lo están afectando, y plantear un plan a grado de OC, que va a ser aplicada por la dirección de la organización, y contribuirán a reforzar este valor organizativo en los empleados.

2.2.1.3. Capacidad de negociación

La capacidad de negociación es fundamental dentro de una organización y/o institución, ya que permite alcanzar mejores acuerdos que beneficien a ambas partes, así como la gestión y la presentación de alternativas para resolver los conflictos existentes.

Besteam (2016) “Sin duda, una de las capacidades más relevantes que debería tener un vendedor famoso es la destreza de comerciar. La negociación se define como el proceso por medio del cual 2 o más piezas buscan llegar a un convenio sea mutuamente beneficioso.”

Besteam (2016), a continuación, discutiremos seis consideraciones fundamentales para llevar a cabo unas negociaciones exitosas y cómo deben aplicarse a lo largo del proceso de venta.

- "Planifique con anticipación las negociaciones. Mucha gente sospecha que un negociador calificado es uno que puede improvisar en el momento. Sin embargo, esto es un grave error”.
- Conocer el producto.
- “Tenemos la responsabilidad de tener un conocimiento profundo de los productos que ofrecemos y sus ventajas y desventajas, y cómo utilizarlos de manera flexible para brindarnos argumentos que nos beneficien, de lo contrario los clientes pueden ignorarlos”.
- Entender los intereses de los consumidores.
- Como se dijo previamente, la negociación involucra equilibrar los intereses de cada una de las piezas relacionadas, no solo sus propios intereses. Por esa razón es fundamental entender las expectativas de los consumidores para saciar sus necesidades a medida e incrementar su satisfacción.
- Ajustar la táctica de negociación para cada comprador.

- No somos todos equivalentes y no nos atraen las mismas cosas. Ejemplificando, varias personas buscan la estabilidad por arriba de todo, otras valoran más el costo y de esta forma sucesivamente.
- Comunicar ideas de manera clara y concisa.
- Para eso, además requerimos predefinir qué deseamos transmitir y cómo deseamos transmitirlo a cada comprador. Es cómodo tener una tarjeta para discutir los puntos de vista más importantes para no pasarlos por elevado.
- "Detectar intereses habituales. Debemos descubrir la forma de utilizarlos y llegar a convenios mutuamente servibles. Las ventas no son una guerra, y tanto los consumidores como los vendedores tienen que sentirse bien finalmente del proceso".

Clasificación de la negociación

Habbit (2018) La negociación se clasifica en cuatro tipos fundamentales basándose en los antecedentes del negociador y los objetivos estéticos en cada negociación.

1. Negociación acomodativa

Habitt (2018) Indica que “la negociación acomodativa supone que el negociador se tuerce el brazo y pierde la negociación ya que puede perder sus intereses económicos. Con la finalidad de conservar una interacción de confianza y continuidad con el comprador”.

2. Negociación competitiva

Habib (2018) Señala que “Las negociaciones competitivas son aquellas en las que el negociador se implica con un comportamiento agresivo, con el objetivo final de derrotar a la otra parte y llevarse el trofeo; este tipo de negociación debe realizarse en negociaciones que nada tienen que ver con la relación con el cliente”.

3. Negociación colaborativa

Habib (2018) Indica que “Este es un procedimiento de negociación bastante común para las organizaciones petroleras, es un procedimiento de negociación en el cual las dos piezas comparten el pastel, aun cuando es injusto, es bastante cercano, este es un tipo de negociación en la que el pastel se comparte entre las partes”.

4. Negociación evitativa

Habib (2018) Señala que varios autores ni siquiera clasifican esta clase de arreglos, ya que realmente no se debería ofrecer. Debemos saber evidentemente en qué momento no estar según quién, y debemos ser selectivos, pues si caemos en desacuerdo descuido El individuo errónea es como hacer nada.

Chiavenato (2017), La gestión del rendimiento se define como el proceso de plan, organización, gestión y control del flujo general de actividad en cada una de las áreas y todos los niveles de la organización para asegurar que se logren las metas de la organización y que se produzcan excelentes resultados.

Fases de una negociación

1. Preparación o prenegociación

Habib (2018) “Esta fase es crítica porque implica llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre el oponente para averiguar sus puntos débiles y fuerzas”.

2. Definir nuestros objetivos

Habib (2018) “Debemos ser claros sobre lo que esperamos conseguir a través de la negociación, cómo pretendemos hacerlo y con quién. Debemos tener en cuenta nuestra motivación primaria para determinar qué aspectos podemos estipular, a qué podemos someter y cuál es nuestro horizonte de negociación”.

3. Establecer los objetivos de la otra parte

Habib (2018) “Sin importar el tipo de gestión de negociaciones a la que atribuyamos, debemos siempre aspirar a

abordar el propósito de la negociación exitosa de la otra parte aprovechando sus puntos débiles.”

4. Matriz FODA para la negociación

Habib (2018) “La negociación ganadora es un producto de nuestra psique; si pensamos realísticamente, produciremos resultados positivos; si pensamos negativamente, cosecharemos piedras.”

5. Interacción o negociación plena

Habib (2018)“En este punto, debe ser breve y claro; asimismo, se debe concentrar en el propósito y evitar perder el tiempo en detalles insignificantes; si hay trabajo equivale que estipular, debemos pasarlo por alto y seguir con lo que se ha acordado.”

6. Finalización o cierre

Habib (2018) “Este es el momento clave de la dirección, y requiere un mayor nivel de vigilancia, ya que las tensiones que se han construido a lo largo del proceso pueden manifestarse. Es evidente que ambas partes tienen interés en alcanzar un tratado desde el inicio de las negociaciones.”

7. Post negociación

Habib (2018)“Es un periodo en el que el negociador trabaja solo, analizando los obstáculos que encontró con la otra parte para cerrar el acuerdo. Esta fase sirve de guía para futuras negociaciones.”

Indicadores:

Empatía

La empatía es fundamental en cualquier organización porque demuestra el afecto y la colaboración de los compañeros, así como la seguridad de que se les apoyará en cualquier situación, lo que contribuye a crear un entorno de trabajo apropiado.

Alvaro (2019) “La empatía se caracteriza por una afinidad por identificación con otro individuo. Se trata de comprender cómo escuchar a los demás, sus problemas y sus sentimientos. Cuando alguien dice que tenemos empatía instantánea entre nosotros, se refiere a una fuerte conexión, a una identificación instantánea.”.

Raffino (2019) Señala que "la empatía es una característica bastante preciada del comportamiento humano, que se asocia frecuentemente con la capacidad de conectar con las necesidades de los demás, independientemente de la clase, la cultura o la raza”.

Categorías de la empatía

Raffino (2019), “Conocida como empatía afectiva, se basa en el contagio emocional, es decir, puede infectar y verse afectado por las emociones que siente otra persona”.

Se clasifica como que tiene dos niveles de intensidad:

- Preocupación empática. Pasa una vez que dedicamos parte de nuestra energía de la mente a pensar en los inconvenientes de otras personas, independientemente de si estamos o no físicamente presentes con ellos”.
- Aflicción propia. El sufrimiento de los otros es sufrimiento" físico ", o sea, que causa mal al espíritu real, pero además desencadena una actitud fisiológica parecido.

Raffino (2019), Empatía cognitiva. Es dependiente de la función de comprender la postura de la otra persona, que es ponerse de su lado”. Esto puede ocurrir de 2 maneras:

- Asunción de perspectiva. La tendencia a adoptar las opiniones de los otros, o por lo menos a entender, probar y admitir sus opiniones es eficaz.
- Fantasía La función de la mente humana para reconocer entidades o personajes ficticios o asociados con ideas de orden irreal.

Empatía y un comportamiento autoseguro

García Daniela (2019), La empatía y el asertividad son dos recursos que podemos utilizar a nuestro beneficio y que darán resultados positivos porque se basan en el respeto a uno mismo y el respeto por los demás.

García Daniela (2019), Por una parte, el asertividad se refiere a la forma en que un tema se comunica con otro de forma clara y lenta. Se trata de difundir un mensaje que respeta los derechos de nuestro cliente, iniciar un diálogo a través de una lente colaborativa, es decir, un debate en el que el receptor de la información también participa, expresando su comprensión para que sea respetada.

García Daniela (2019) Cuando se combinan la agresividad y la empatía, se crea un clima en el que dos conversadores pueden alcanzar un acuerdo después de escuchar y comprender el mensaje de los demás.

Beneficios de la empatía en el trabajo

(Otalora, 2018) afirma que reconocer al otro con igual dignidad sirve no sólo como base para la coexistencia social, sino también como medio para promover las alternativas de inclusión y neutralidad.

El otro, en pura honestidad, sirve no sólo como base para la coexistencia social, sino también como hábitat para el avance de las alternativas de inicio y conciencia. En otras palabras, la búsqueda de una sociedad más justa y equidad debe motivarse por la conciencia de las circunstancias que dan lugar a la creación de barreras artificiales a la participación social y política de los ciudadanos (p.9).

Es importante tener en cuenta que tanto los hombres como las mujeres se han adaptado a las normas de la sociedad, ya que han ocurrido diversos tipos de acontecimientos. Sin embargo, esto ha alimentado la búsqueda constante de equidad o igualdad, contribuyendo así a una sociedad más empática y libre.

Rivera (2019) Los niños inician con éxito el proceso de regulación emocional, que se regulará en los primeros años por órdenes y normas externas.

La base de esto es que, si un niño se siente seguro, puede desarrollar su autoestima; si puede ponerse en la piel de otro; si puede comunicarse eficazmente; y si puede flirtear con otros, será una persona que aprende más, y no sólo de los libros, sino también de su campo.

Disposición a ceder

Martinez(2016) “La forma en que se colocan las cosas se denomina colocación. Cuando se discute la disposición de una persona, se refiere a su estado mental a corto plazo”.

En ciertas ocasiones, para llegar a un acuerdo mutuo, es necesario demostrar la voluntad de abandonar ciertas cosas o criterios que son ventajosos para ambas partes.

Habilidad para obtener

Rafino (2020) La capacidad o aptitud para realizar una actividad, tarea o trabajo específico, ya sea físico, mental o social, se denomina habilidad. En gran medida, el término se refiere a la calidad de una persona formada para realizar esta acción. Lo que se denomina capacidades colectivamente.

Las habilidades inherentes existen en términos de habilidades intelectuales o "sensoriales". Se denominan "habilidades naturales" y difieren de las habilidades adquiridas en que se manifiestan espontáneamente en todas las actividades realizadas por el individuo. Sin embargo, estos deben desarrollarse a través de la educación. Mientras que las habilidades sociales siempre deben ser aprendidas. Algunas de ellas son:

- Capacidad de trabajar en equipo,
- Liderazgo,
- Proactividad,
- Capacidad para manejar conflictos,

- etc.

Tipos de habilidad

Raffino (2019) Las habilidades se clasifican en función del área o tipo de actividad en la que se utilizan, por ejemplo:

- “Habilidades cognitivas. Las matemáticas es uno de ellos. Invierte procesos mentales como la memoria, la velocidad del pensamiento, la deducción lógica y la gestión de los lenguajes formales”.
- “Habilidades sociales. Son las que implican tratar a los demás o comunicarse con ellos, como el liderazgo, la empatía y la persuasión.”
- “Habilidades físicas. El deporte, la danza, la acrobacia y otras actividades físicas similares requieren una manipulación coordinada del cuerpo y sus extremidades”.
- La capacidad en una negociación es fundamental; porque es necesario obtener beneficios del acuerdo que se hace, la persona encargada de la negociación debe desarrollar la mayor parte de su capacidad posible para obtener los medios necesarios o deseados para el éxito de la organización.

2.2.2. CLIMA LABORAL

Evaluar el clima laboral en una organización es pertinente y necesaria, ya que de ello depende la motivación y el buen desempeño de los colaborados, por ello a continuación distintos autores, brindarán su opinión conceptual acerca del clima laboral.

Castillo (2016) El clima laboral se refiere al entorno humano y físico en el que se realizan las tareas rutinarias. Tiene un efecto en la satisfacción de los empleados y, por tanto, en la productividad”.

En consecuencia, es posible especificar que el entorno de trabajo en Gestipolis (2018) En el artículo "Clima Laboral" se entiende

como el grupo de la calidad, atributos o propiedades relativas permanentes de un ambiente de trabajo específico. Estas cualidades, atributos o propiedades relativas permanentes de un ambiente de trabajo específico son percibidas, sentidas o experimentadas por los individuos que conforman la repartición comercial y dañan sus posiciones. Este criterio comúnmente se confunde con la cultura corporativa, no obstante, su diferencia es que no es estable en la época, pese a la connotación de continuidad. El valor de entender el ámbito laboral radica en su efecto en la conducta de los empleados, que es elemental para diseñar instrumentos de gestión de recursos humanos.

Según Chiavenato (2017), El clima organizativo es óptimo y beneficioso si los entornos promueven el bienestar personal de los empleados inculcando la ética; es perjudicial si los entornos exacerban estas privaciones.

Pilligua (2017), Según el artículo, el clima organizativo se clasifica en climas psicológicos y organizativos;

El primero se aplica por medio de la averiguación personal sobre los empleados de la compañía, en lo que el segundo se aplica a nivel organizacional; los dos evalúan las percepciones de los trabajadores sobre su vivencia laboral en la organización.

Meza (2017), Demostró que existe diferencias significativas en el bienestar laboral y el clima organizativo en su investigación sobre la satisfacción y clima, por lo cual es fundamental aprender la interacción entre estas variables por separado. También, los resultados indican que las empresas que han realizado la averiguación parecen conservar una satisfacción justa ya que las percepciones de las mujeres sobre las condiciones de trabajo no difieren de las de los hombres, lo cual sugiere una administración coherente del manejo de los trabajadores del medio ambiente.

García (2017) Además, como el factor humano es crítico en las organizaciones, es crítico mantener un clima organizativo adecuado, lo que hace que los trabajadores se sientan satisfechos con su trabajo.

Cumpa (2019), Por lo tanto, comprender el clima organizativo es la base del éxito de la empresa, y los directivos deben ser capaces de analizarlo y diagnosticarlo utilizando los siguientes criterios:

- Evaluar de dónde provienen los conflictos y la insatisfacción, lo cual lleva al desarrollo de reacciones negativas hacia la organización.
- Cambios indicativos que buscan participación para la administración.
- Seguir con el desarrollo organizacional y anticipar probables inconvenientes.

2.2.2.1 Relaciones interpersonales

Para crear un clima de trabajo positivo en una organización, es fundamental que los empleados se relacionen y entiendan sus actitudes, prioridades, habilidades y capacidades; esto permite el desarrollo de las actividades de equipo necesarias, así como la reflexión del sindicato de trabajo de los empleados para lograr los objetivos de la organización.

Zorrilla (2016) En su seminario, Relaciones interpersonales e inteligencia emocional, discutió las técnicas para mejorar las relaciones con los demás, incluyendo la exteriorización, o la comunicación clara con otra persona de lo que piensas, sientes y quieres; las asertividades, o la defensa de las propias opiniones, ideas y necesidades mientras a los demás se les respeta y se les presta atención dinámica, o se escuchan genuinamente las opiniones de los demás tienen que decir.

Minedu (2016) indicó que "las capacidades interpersonales son las habilidades que nos permiten implantar conexiones e interrelaciones estables y efectivas con los otros". Su desarrollo significa ser capaz de reconocer nuestras propias emociones y los sentimientos de los otros, así como la probabilidad de saber cómo regular los sentimientos con los otros.

Vargas (2018) aseguró que "la interacción interpersonal es el trueque de información, emociones y percepciones de

comportamientos y reacciones, y trato entre individuos” (pág. 21), que tiene relación con la función de los individuos para solucionar inconvenientes. Colaboraciones interpersonales.

Indicadores

Respeto

Para mantener una buena relación con los demás, el respeto es indispensable, sobre todo en una organización, donde existen diversas personas con distintos temperamentos, unos más exigentes que otros, el respeto será clave para llevarse bien con los compañeros de trabajo.

Garcia (2017) “Respecto a, este es un criterio que tiene relación con la función de valorar y respetar a los otros, incluidas sus palabras y hechos, aun cuando no aprobemos ni compartamos todo lo que hace”.

¿Por qué es importante el respeto?

Garcia (2017) “Sin respeto, las relaciones interpersonales serán tensas e insatisfactorias. Si carecemos de respeto por los demás, ellos carecerán de respeto por nosotros, y si carecemos de respeto por nosotros mismos, también careceremos de respeto por los demás”.

Garcia (2017) "El respeto es fundamental para sentirnos seguros y poder expresar nuestras intenciones sin preocuparnos por ser juzgados, humillados o discriminados. Respetar a los demás, ser respetados y respetarnos a nosotros mismos puede mejorar nuestra autoestima, autoeficacia, salud mental y bienestar”.

Tipos de respeto

Según Garcia (2018) son los siguientes:

- “Respeto propio: Este se refiere a la función de respetarse a él mismo, de valorarse y apreciarse. Admitirse a uno mismo sin que importe lo cual los otros opinen”.
- “Respeto hacia los otros: Este hace referencia al acto de soportar admitir y tener en cuenta a otra persona, pese a

que logren existir diferencias entre ellos, o entre la manera de pensar”.

- “Respeto a las reglas sociales: Se refiere a la función de respetar el grupo de reglas que rigen la sociedad”.
- “Respeto hacia la naturaleza: Esta clase de respeto se refiere al aprecio que se le tiene al medio ambiente (animales, plantas, ríos, etc.)”.
- “Respeto a el núcleo familiar: Esta clase de respeto involucra ser capaces de entenderse y respetarse dentro del núcleo familiar, e involucra ser capaces de continuar un grupo de reglas de convivencia”.
- “Respeto a los valores: Por medio del presente tipo de respeto nos hace referencia a la función de hacer honor a nuestros principios”.
- “Respeto a la cultura: por medio esta clase de respeto no hace referencia a la envergadura de reconocer que hay otras creencias y ser capaces de respetarlas”.
- “Respeto por los símbolos patrios: esta clase se refiere al aprecio que tengamos hacia los símbolos de una nación”.
- “Respeto a la vida de los seres vivos: por medio del presente tipo de respeto tenemos la posibilidad de hacer alusión a la función de consumir con las leyes establecidas, etc.”

Tolerancia

En la organización se debe practicar la tolerancia, ya que posibilitará una mejora en las relaciones interpersonales. A continuación, se presentan opiniones de distintos autores.

Cenin (2016) Tolerancia tiene interacción con la acción e impacto de soportar. Como tal, la tolerancia se fundamenta en el respeto hacia lo otro o lo cual es distinto de lo propio, y puede presentarse como un acto de indulgencia frente a algo que no se desea o no se puede impedir, o como el realizado de tolerar o soportar a alguien o algo”.

Cenin (2016) “La transigencia es un valor moral que involucra la imparcialidad en torno al otro, cerca de sus ideas, prácticas, y creencias, independientemente de que choquen o se diferencian de nuestras propias.”

Tipos de tolerancia

- **Racial** (cuando hablamos de sujetos que mantienen diferentes tipos de razas u orígenes)
- **Religiosa** (en este tipo de encontraremos el debido respeto ante otras religiones o creencias)
- **Sexual** (Se respeta la complejidad sensual. El machismo o feminismo son formas de intolerancia erótico)
- **Étnica** (cuando uno puede involucrarse con personas extranjeras. el racismo es una forma de intolerancia étnica)
- **Tolerancia de ideales** (se respeta a personas con diferente pensamiento que el nuestro)
- **Tolerancia social** (en este tipo de respeto hacemos referencia al respeto que debe existir a los sujetos que tienen diferentes clases sociales).

2.2.2.2 Ambiente laboral

El ambiente laboral se logra mediante una buena gestión dentro de la organización, es necesario contar con ello para que los colaboradores se motiven y puedan realizar sus funciones con mayor eficiencia y optimismo. En el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2021, no se aprecia un buen ambiente laboral debido a la falta de motivación y adecuada gestión laboral. A continuación, distintos autores, describen de qué trata el ambiente laboral. Bossio & Leguía (2016), menciono que el desempeño profesional es la forma en que cada colaborador puede realizar sus actividades, funciones y responsabilidades dentro de una misma identidad, si se implementa de manera efectiva, promoverá el éxito de la organización, o no aportando ninguna contribución positiva si se realiza de forma ineficiente. Reategui (2017) Definió

el rendimiento laboral como el beneficio que proporciona al trabajador a través de la aplicación de sus 14 capacidades y profesionalismo, y que el fuerte de estas funciones permite salvaguardar los objetivos de la comunidad. Reategui (2017) se refiere al hecho de que un clima organizativo favorable da lugar a un comportamiento organizativo eficiente y productivo. Por esta razón, si se satisfacen las necesidades de los empleados, pueden realizar sus actividades de trabajo de forma más eficaz, aumentando así la productividad de la organización.

Indicadores

Actitudes empáticas

Torres (2016) "La actitud emocional es la destreza que toda la gente poseen, aun cuando en diferentes grados; nos posibilita entender los pensamientos y emociones de los otros".

Valencia (2018) "Los que tienen una mayor capacidad para gestionar sus habilidades sociales suelen ser excelentes negociadores con una habilidad natural para liderar equipos y cambiar. Asimismo, pueden trabajar con su equipo y promover la sinergia positivas".

En relación con lo que mencionan los autores, sin empatía laboral, los empleados no son capaces de colocarse en el lugar de los demás y, por tanto, no pueden interpretar con precisión sus dificultades, motivaciones y/o deseos. En consecuencia, se presentarían acciones negativas, que amenazarían el ambiente de trabajo positivo de la empresa.

Solidaridad

En una organización, la solidaridad es valor fundamental para fortalecer las relaciones entre los trabajadores, esto demuestra la cualidad que tiene la persona para tratar y apoyar a los demás, esto crea un ambiente laboral excelente. A continuación, se presentan opiniones de distintos autores.

Según Durkheim (2016) la solidaridad social es una característica de la conciencia colectiva de las sociedades. Los diversos grupos sociales que componen una comunidad requieren

la solidaridad para desarrollar los millones de actividades para las que deben colaborar y apoyar a los demás.

3 consejos para integrar la solidaridad laboral

- Asegúrate de que exista comunicación
- Haz ver que cooperar es bueno
- Crea un sentimiento de pertenencia

Trabajo en equipo

Según Rydenfält & Odenrick (2017), La obligación en los regimientos puede ser más eficaz con la contribución de cada trabajador; la comisión en el sindicato aporta una reforma en la espera, la serenidad y la eficacia del orden, lo que da lugar a un aumento significativo de la satisfacción y la influencia de los empleados. Para los obligatorios en la cuadrilla son la altitud individual, la altitud del grupo y el entorno, esto proporciona una trayectoria de mansalva y peculio para cada miembro del grupo, así como el trabajo en equipo para mejorar la calidad del trabajo. Al centrar a las personas en un décimo activo y familiarizarlas con el ciclo viciado, este estudio descubrió que el trabajo en equipo proporciona permanencia, proporciona un área de interacción social que favorece el anuncio en la disposición, y garantiza que cada persona tiene un acuerdo sobre la ocupación que realiza.

Raffino (2019)“El trabajo en equipo implica realizar una tarea en un grupo de dos o más personas. Es fundamental el trabajo en equipo para mantener un nivel adecuado de coordinación”.

Raffino (2019), “La interacción entre los miembros de un grupo o equipo de trabajo es lo que permite que las diversas ideas que surgen durante el desarrollo de la tarea mejoren y alcancen los objetivos de satisfacción deseados”.

- Beneficios del trabajo en equipo
- Fomenta la Colaboración

Los individuos y las organizaciones se benefician significativamente de trabajar en un equipo bien coordinado. Sin

embargo, hay que tener en cuenta que para que un equipo los disfrute, debe estar bien organizado.

Además, que los objetivos establecidos sean realmente compartidos, comprendidos y aceptados por todos los miembros. Examinaremos algunas de las ventajas del trabajo en equipo para tanto a los individuos como a las empresas (coworkingfy).

- **Mejora la comunicación**

Cruz Osorio J. (2016), La comunicación eficaz permite a los directivos, directores y administradores gestionar eficazmente las funciones de sus equipos de trabajo, como idealización, coordinación, orientación y control. Pues esto incrementará el fervor de los empleados por las labores u ocupaciones que tienen que hacer, y mejorará su funcionamiento y retroalimentación.

- **Sentido de pertenencia**

Huerta (2018) Estas concepciones de la postura y la interpretación de la ingenuidad se adhieren, en ambos casos, es decir, en el caso de la joven y en el evento que involucró a su padre, a la manifestación de las verdaderas necesidades de cada individuo, creyendo que aceptando esa postura o participando en una determinada actividad, que siempre se basará en sus experiencias únicas, pueden satisfacer esa necesidad; de lo contrario, optarían por no hacerlo.

Cuando todos los empleados se comprometen con la misma causa y se centran en alcanzar objetivos comunes, el entorno laboral se vuelve más agradable. Saber que tienes un equipo mayor para ayudarte a lograrlos infunde confianza en ti mientras desarrollas actividades relacionadas.

2.2.2.3. Política de estímulos

En toda organización existen políticas para gestionar mejor sus funciones, una de ellas es la política de estímulos, que es muy importante para que el colaborador se motive y realice sus funciones óptimamente, asimismo, se apreciará un mejor clima laboral. En el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2021, para estimular el óptimo

desarrollo de sus funciones, es recomendable elaborar estrategias que permitan mejorar el clima laboral, tal como reuniones de confraternidad entre colaboradores, reconocer al colaborador que ha obtenido mejor desempeño, apoyar a aquellos que tengas dificultades para el correcto desarrollo de sus actividades.

Westreicher (2020), El estímulo, generalmente, es un elemento exterior que impulsa el desarrollo de una cierta actividad, El estímulo es entonces una acción que tiene como propósito generar una reacción.

Indicadores

Motivación externa

Curto (2015)“Las teorías de la motivación externa postulan que las personas están fundamentalmente motivadas por factores externos como las recompensas, los castigos y las medidas de rendimiento”.

Espinosa (2016) Motivación externa, alternativamente denominada motivación extrínseca. Originan en el entorno del individuo. Son motivaciones que siempre funcionan obstruyendo una recompensa por el comportamiento, pero son inestables porque siempre dependen de la recompensa; si la recompensa deja de existir, la motivación deja de existir”.

Westreicher (2020)“La motivación externa (extrínseca) es el tipo de motivación en el que suele confiar para alcanzar nuestros objetivos o tareas. Los factores externos nos motivan a actuar de cierta manera, y lo hacemos por estas razones, no porque queremos”.

La motivación externa debe valorarse en la organización para fomentar un ambiente de trabajo positivo; los esfuerzos de los empleados deben ser reconocidos, al igual que la ayuda a los que no hacen las cosas correctamente; la motivación externa es necesaria para que la organización alcance sus objetivos.

- **Reconocimiento al logro**

Delgado (2016) "El reconocimiento del rendimiento y los logros de los trabajadores, así como de toda la organización, contribuyen a la satisfacción de los empleados y la productividad empresarial. Por consiguiente, muchas grandes organizaciones han formulado sus propias políticas de acreditación".

Por Rivas (2018) Por el momento, la motivación exitosa de los empleados ha avanzar en ocupaciones que apoyen a los empleados a desarrollar un sentido de pertenencia y garantiza que el trabajo que realiza contribuya positivamente al éxito de la organización.

Por Rivas (2018) Por lo general, el éxito de la organización es el resultado del esfuerzo y la dedicación, y la motivación sirve como un objetivo concreto en el difícil camino hacia el éxito, provocando un drenaje energético en el trabajador.

Consejos para reconocer la labor y los logros de los empleados

Según Degaldo (2016) brinda los siguientes consejos:

- "No siempre reconocer todo y no siempre alabar, ya que esto parece que se hace solo para percatarse o no para sentirlo. "
- "No todos los reconocimientos o recompensas económicas son
▪ Necesarios; a veces, un buen trabajo o un congratulatorio por un buen trabajo es apropiado".
- "No solo los logros de los superiores, sino algunas veces los esfuerzos, los sacrificios o la dedicación de los individuos con bajo rendimiento. Todos los empleados tienen que sentirse apreciados".
- "En raras ocasiones, acepte públicamente en reuniones pequeñas o ante compañeros de trabajo".
- "El reconocimiento de los pequeños logros es tan crítico como la evaluación del logro de objetivos o objetivos empresariales específicos".
- "Periódicamente, para reconocer a los mejores empleados. Los empleados pueden ser reconocidos durante un mes o recibir una

recompensa por alcanzar determinados objetivos. El premio debe ser personalizado para el empleado y el logro”.

- “Recompensa las ideas sólidas y expresa su gratitud por las sugerencias”.
- “Utilice la técnica del sándwich ocasionalmente, alentando algo bueno mientras comenta sobre algo que podría mejorarse, para mantener a los empleados de no relajarse demasiado”.
- “Los empleados no deben ser castigados o hacerse sentir mal por no cumplir las expectativas, sino que deben ser animados a hacerlo y a recibir orientación sobre cómo hacerlo”.

De acuerdo a lo mencionado por los autores, reconocer el logro de los colaboradores, es esencial para que se motiven y se comprometan con su trabajo, de esa manera también se está creando un buen clima laboral, beneficiando a la organización.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Gestión

Tiene relación con las actividades o conjuntos de ocupaciones que hacen que cualquier actividad o proyecto tenga triunfo. En otros términos, la gestión tiene relación con todos procedimientos utilizados para resolver una situación o completar un proyecto.

Conflicto

El conflicto se produce cuando 2 o más individuos con diferentes intereses participan en discusiones, elecciones o acciones para lastimarse o destruirse mutuamente, inclusive si hablamos de una confrontación verbal, para poder hacer los objetivos.

Comunicación

Es el cambio de información entre 2 o más personas con la finalidad de proveer y recibir información. Este proceso implica tanto al emisor como al receptor, así como al mensaje revelado (economipedia, s.f.).

Asertividad

La asertividad es una capacidad social y comunicativa que marca una línea entre la pasividad y la agresión. Sin embargo, el hecho de tener que encontrar el punto medio es difícil, pero es fundamental lograrlo, porque va permitir poder mejorar la comunicación dentro de toda organización. Es decir, básicamente consiste en comentar respecto a un tema en específico con un juicio propio que es defendido firmemente por la persona que manifiesta esa posición, siempre con el objetivo de considerar de la mejor manera la manera de pensar de los demás.

Dialogo

Es una comunicación oral o escrita en la que dos o más individuos intercambian información cambiando los papeles de remitente y receptor.

Negociación

Es utilización de información y el poder para afectar comportamientos dentro de “remolinos de tensiones”. Si se piensa en esta amplia definición, uno se da cuenta que de hecho se negocia todo el tiempo tanto en el trabajo como en la vida privada (Cohen, 2019)

Clima

El clima de trabajo es el entorno físico y social en el que se realiza una determinada actividad o trabajo. El clima laboral abarca todo, desde la interacción de los empleados hasta la satisfacción de los mismos (Francisco Coll Morales).

Ambiente

El entorno laboral es un factor clave para determinar el bienestar de los empleados. Utilizamos el término "entorno laboral" para referirse a todo lo que implica a los empleados en el trabajo, incluida, pero no limitada, la relación con los compañeros y los líderes. **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**

Estímulos

Un estimulante es cualquier señal externa o interna que tiene el potencial de iniciar una actitud en una célula u organismo. La sensibilidad a cualquier receptor se denomina tropismo o nastia en las plantas (en función de si la reacción es permanente o temporal), mientras que los taxis vertebrales tienen estructuras nerviosas (receptores) especializadas en

capturar o recibir cierta información que se produce en el entorno y transmitirla a los centros nerviosos a través de los nervios sensoriales.

Políticas

Una política organizativa es una declaración de intenciones que deben comprender y seguir todos los miembros de la organización, describiendo las normas y las responsabilidades de cada departamento (gestiopolis)-

Hospital

Un hospital, o nosocomio, es una instalación sanitaria dedicada al cuidado de personas que han sufrido una pérdida de salud y requieren un acceso 24 horas al día, 365 días al año, a un profesional sanitario, ya sea médico, enfermería, personal auxiliar o servicios técnicos.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La relación entre la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021 es positiva.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H₁: La relación entre la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021, es positiva.

H₂: La relación entre la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2021, es positiva.

H₃: La relación entre la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021, es positiva.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Gestión de conflictos

Definición conceptual:

Para Galvez (2000) “El clima laboral es la expresión individual de las percepciones que tienen los empleados y los directivos de la dirección a la que pertenecen, lo que tiene un impacto directo en el rendimiento de la organización.”

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima Laboral

Definición conceptual:

Según Elite (2017)“La gestión de conflictos es el proceso de prevenir o contener la escalada de un conflicto o minimizar su naturaleza destructiva, con el objetivo final de lograr una situación conducente a alcanzar un acuerdo o incluso resolver el conflicto.”

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles de logro
Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> Participa activamente en la ejecución de una meta colectiva común. Faculta la generación de ideas y compromisos en asuntos de estrategia de modalidades para aumentar la efectividad. Es imprescindible para el buen funcionamiento de la organización. 	1,2,3,	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0 a11 Bajo 12 a14 Promedio 15-19 Alto 20 - 21 Muy alto >=22
Capacidad de dialogo	<ul style="list-style-type: none"> Cobra autonomía en la toma de decisiones y logra ejercer control basados en el libre acceso a la información. Logra resolver problemas mediante el diálogo. Se delegan responsabilidades funcionales al colaborador más indicado por su capacidad y confianza. Propone ideas para lograr los propositos y recompensar a los trabajadores. Brindar cuidados a las faltas y quejas. 	4,5,6, 7,8,	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0 a11 Bajo 12 a14 Promedio 15 -19 Alto 20 - 21 Muy alto >=22
Capacidad de negociación	<ul style="list-style-type: none"> Mejora la competitividad de la organización. Considerar las propias necesidades y la de los participantes. Antes de negociar, se investiga y analiza. Se define las variables, objetivos y metas, antes de la negociación. En la negociación, se precisa determinados lista. En la negociación, se calcula con opciones. 	9,10,11, 12,13,14	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Muy bajo 0 a11 Bajo 12 a 14 Promedio 15 a 20 Alto 21 - 22 Muy alto >=23

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Valores	Niveles de logro
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Practicar la empatía mejora el trabajo en equipo, se logra conocer y entender a los compañeros de trabajo. • Cuándo se trabaja en equipo, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados. • Permite trabajar en equipo de manera equitativa. • Participa activamente en las actividades de confraternidad de la organización. • Participa de reuniones profesionales administrativos para intercambiar ideas innovadoras.. • Recibe capacitación innovadora durante el año. • Tiene comunicación frecuente con otras áreas del hospital. • Realiza con sus compañeros de asistentes una labor en equipo. • Recibe apoyo de sus colegas cuando urge.resolver algún problema. • Participa en encuentros de aniversario, campañas, convenciones, congresos, etc. del hospital. 	1,2,3,4, 5,6,7, 8,9,10,	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)	Desfavorable 16-18 Medianamente favorable 19-21 Favorable 22-26 Muy favorable 27-30

Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsa cambios positivos en las situaciones en las que viven. • Cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el entorno. • Logra que la productividad sea favorable. • Las funciones administrativas se lleven de acuerdo a lo planificado para la mejora de la organización. • Tiene vocación de eficiencia laboral en su función. • Realiza proyecto a mediano o largo plazo para mejorar el área la producción administrativa. • Rota constantemente de su cargo a otra área. • Valora a su equipo de trabajo eficiente . • Se encuentra satisfecho con sus demás colegas de trabajo. • Tiene independencia de decidir y delegar a su compañera. 	11,12, 13,14, 15,16, 17,18, 19,20	Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentement e (3) Siempre (4)	Desfavorable 16 -18 Medianamente favorable 19 - 21 Favorable 22 - 26 Muy favorable 27- 30
-----------------------------	--	---	--	---

<p>Política de estímulos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectúa un proceso de retroalimentación integral sobre el desempeño de sus funciones o responsabilidades. • Se les realiza evaluaciones con la finalidad de desarrollarlos o promoverlos a otras responsabilidades u otros niveles de jerarquía. • Favorece medidas correctivas para medir errores y rectificar. • Se debe establecer métodos y normas para un buen desempeño en el área administrativo. • Anticiparse a los cambios en la era tecnológica es bueno. • Recibe pagos de bonos, por ser más productivos. • Cree que el ambiente laboral de técnicas precisas forma parte de las política personal . • Cree que las emociones del equipo, debe estar relacionado con la motivación del personal. 	<p>21,22, 23,24,25, 26,27,28</p>	<p>Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentement e (3) Siempre (4)</p>	<p>Desfavorable 16 -18 Medianamente favorable 19 -21 Favorable 22 - 26 Muy favorable 27 - 30</p>
-------------------------------------	---	--	--	--

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimiento científico. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminando al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013, p. 164).

En la investigación se partió de la observación del fenómeno de estudio, se crearon hipótesis para explicar dicho fenómeno, y luego se verifican estas hipótesis a través del razonamiento deductivo diferenciando los hallazgos con la experiencia o la realidad, por lo tanto se hizo uso del método hipotético deductivo.

El estudio asumió la perspectiva cuantitativa porque “recolecta y analiza datos para responder a los problemas de investigación formulados, utilizando además, métodos y técnicas estadísticas para comprobar la validez de las hipótesis” (Valderrama, 2013, p. 106).

3.1.1. ENFOQUE

El enfoque es cuantitativo, busca o inspecciona los verdaderos datos numéricamente a través de escala u otras líneas de medición con objetividad, para luego formular las variables que estuvieron en estudio, siendo muestra de población de trabajadores o servidores.

En cuanto Ramirez (2017) “La averiguación cuantitativa es un tipo de indagación que hace uso de datos numéricos o cuantificables para hacer una línea ancha sobre un fenómeno. También, los números se derivan de escalas de medición objetiva para las variables que se analizarán en el estudio. Principalmente se aplican escalas de medición estadística para discriminar la conducta de una variable y de esta forma describir el fenómeno que se está estudiando; lo cual las hace viable ser predecibles por el investigador (...).”

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El alcance de esta investigación se presentó como indagación descriptiva, se describieron cada una de las variables y sus dimensiones, un aspecto principal, donde constituye la base para determinar el alcance u objetivo y poder establecer niveles de medición de las particularidades de cada uno de estos componentes, sobre las variables, la base de los resultados, se describió los hallazgos en cada una de las variables y sus dimensiones, dando a conocer una visión de lo estudiado en su amplio aspecto.

De igual manera, el estudio correlacional donde se respondió a preguntas de indagación sobre un definido asunto con el fin de conocer la relación o nivel de sociedad que existió entre dos o más variables Gestión de conflictos y Clima laboral, siendo la presente averiguación se considera de cuantificar y analizar la vinculación entre estas dos variables y sus dimensiones derivando los resultados producto de esta relación.

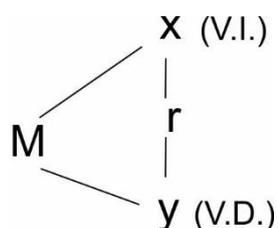
3.1.3. DISEÑO

Con respecto a, Rodríguez y Mendivelso (2018) manifiestan que “El diseño de corte transversal se califica como un análisis observacional de base individual que frecuenta tener un doble objetivo: descriptivo y analítico”.

La finalidad de este estudio se caracterizó porque la recolección de información de datos se realizó de manera observacional, después de analizar los resultados no satisfactorios durante un periodo operativo en el hospital Santa Mara del Socorro de Ica.

Certificar que la investigación no experimental cuantitativa se realizó sin manipular intencionadamente las variables, ya que el investigador no generó alguna situación dentro del hospital, se limitó especialmente a observar las situaciones ya existentes para empezar a estudiar las variables y dimensiones presentes en ésta la gestión de conflictos y clima laboral, partiendo del hecho de todas las cosas que sucedieron al igual que sus efectos.

La investigación actual refleja las características del estudio en el Hospital Santa Mara del Socorro de Ica en el año 2021.



Donde:

M: muestra de estudio

R: relación entre variables

X: (VI)

Y: (VD)

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población es el conjunto completo de individuos que poseen alguna característica común observable que se encuentran delimitados y precisados en el espacio y tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La población de este estudio es de 554 trabajadores de todos los niveles de la organización que prestan servicios en el Hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2021.

Tabla 1

Personal administrativo y asistencial del HSMSI.

PERSONAL DEL HSMSI		
	Director ejecutivo	01
	Director Administrativo	01
	Jefaturas Administrativas	12
	Especialista Administrativo (Economistas, Contadores, Administradores, etc.)	25
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Educadora de la salud	02
	Otros Profesionales (abogados y Relacionista de la Comunicación)	05
	Técnico Administrativo	63
	Técnicos Asistentes (artesanos y otros)	130
	Total	239

	Médicos	77
	Obstetras	22
PERSONAL	Cirujano Dentista	06
ASISTENCIAL	Enfermeras	50
	Biólogos	05
	Químicos farmacéuticos	12
	Psicólogos	02
	Tecnólogos Médicos	15
	Médico Veterinario	01
	Nutricionista	02
	Asistente en Salud	01
	Técnicos de enfermería	90
	Técnico en Laboratorio	05
PERSONAL	Técnico en Nutrición	10
ASISTENCIAL	Técnico en Farmacia	04
	Choferes	03
	Técnico en Transporte	02
	Técnico de Soporte Técnico	01
	Mecánico	01
	Operador de Maquina Industria	01
	Electricista	01
	Operador de Equipo Medico	02
	Asistenta Social	02
	Total	315

Fuente: RRHH (CAP) 2019 – Hospital Santa María del Socorro de Ica:

Elaboración: Propia.

3.2.2. MUESTRA

Según Carrasco (2009) sostiene que la muestra es: una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetivos y reflejo fiel de ella (p 237)

En el estudio la muestra ha sido elegida por el investigador, basado en la facilidad para recoger la información de 90 trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Técnica: Encuesta

La técnica empleada en la encuesta, por lo que la información fue obtenida mediante los items o descripción realizados a las personas identificados como parte del estudio.

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó para la obtención de información, siendo las preguntas cerradas y establecidas en función a las variables susceptibles a mediación numérica (Behar, 2008).

Instrumento:

Tabla 2

Técnicas e instrumento de datos.

Variable	Técnica	Instrumento	Autor
Gestion de conflicto	Encuesta	Cuestionario	Gálvez 2000
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario	Élite 2017

Fuente: Elaboración propia.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validez de un instrumento, se da cuando el instrumento mide la variable que tiene que medir y la validez que se aplicó al instrumento de estudio fue la validez de contenido mediante juicio de experto, los mismos que declararon al instrumento como aplicable y la confiabilidad es cuando instrumento aplicada repetidas veces se obtiene los mismos resultados, la confiabilidad se realizó en una muestra piloto de 15 trabajadores. Luego se procesó con el estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado declarando como alta confiabilidad.

Cuestionario

Meneses (2016) El cuestionario es una recopilación de preguntas que tienen que redactarse de manera coherente y

organizada, secuencialmente y estructuralmente, según un plan predeterminado, para que sus respuestas nos posibiliten toda la información esencial.

Los cuestionarios son utilizados para recabar datos acerca de percepciones o realidad personal de las personas encuestadas, dando a conocer la interpretación de los resultados encuestados en el adecuado contexto.

La investigación se ejecutó mediante un cuestionario con preguntas escritas de manera eficiente y ordenada numericamente, claras y precisas, donde el encuestador trata de aclarar y dar a comprender de forma didáctica al encuestado(a).

3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS

La validez de un instrumento, se da cuando el instrumento mide la variable que tiene que medir y la validez que se aplicó al instrumento de estudio fue la validez de contenido mediante juicio de experto (Mg.Dr.), los mismos que declararán al instrumento como aplicable, y la confiabilidad es cuando instrumento aplicada repetidas veces se obtiene los mismos resultados.

La confiabilidad se realizó en una muestra de 15 trabajadores. Luego se procesa con el estadístico Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado declarado como alta confiabilidad.

Tabla 3

Validez de contenido de los instrumentos.

Instrumento	Resultado
Gestión de conflicto	Aplicable
Clima laboral	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Confiabilidad de los instrumentos.

Instrumentos	Items/descripción	Alpha de Cronbach
Gestion de conflictos	14	0.79
Clima laboral	28	0.85

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para responder a los ítems del presente estudio se acudió al uso de la estadística como herramienta para la interpretación de resultados, este proceso se realiza después de la aplicación de los instrumentos y luego termina con la recogida a fin de dar respuesta a los ítems del estudio (Hevia, 2007, p 44).

En segunda instancia se recurrió al análisis correlacional mediante el uso de la prueba Rho de Spearman estadístico no paramétrico de correlación por tratarse de variables ordinales cualitativas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

4.1.1. VARIABLE: GESTIÓN DE CONFLICTOS

Tabla 5

Niveles de gestión de conflictos en trabajadores.

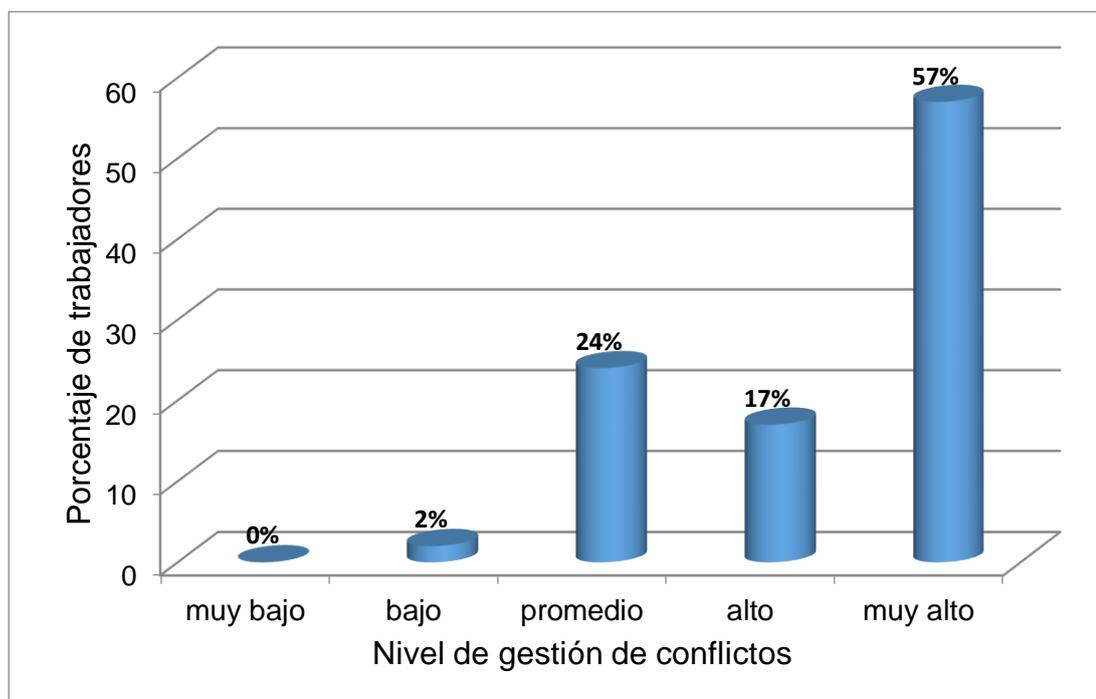
Niveles	f	%
Muy bajo	-	0%
Bajo	2	2%
Promedio	22	24%
Alto	16	17%
Muy alto	50	57%
Total	90	100%

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaboración: Propia.

Figura 1

Niveles porcentuales de manejo de conflicto



De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro con respecto a los ítems de la Figura 1 para medir su nivel de gestión de conflictos, el 57% indica que es muy alto, el 24% lo

considera en un nivel promedio, el 17% como alto, el 2% como bajo y ningún trabajador cree que es muy bajo. Esto quiere decir que la mayoría de colaboradores del hospital cuentan con un buen nivel de gestión de conflictos, lo que les permite realizar su trabajo con mayor efectividad, evitando inconvenientes entre sus compañeros.

4.1.2. RESULTADOS POR DIMENSIONES: GESTIÓN DE CONFLICTOS

Tabla 6

Niveles de gestión de conflictos por dimensiones.

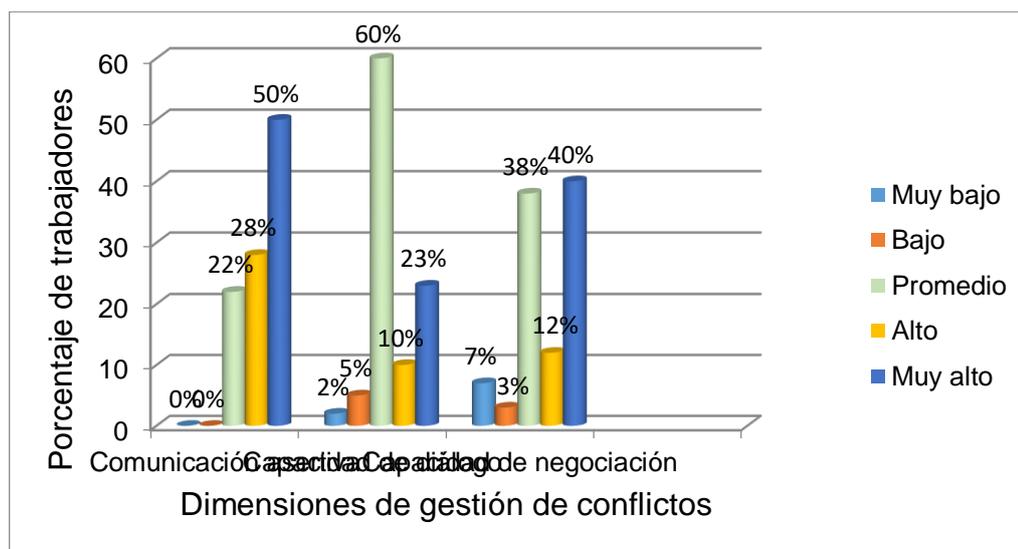
Niveles	Comunicación asertiva		Capacidad de diálogo		Capacidad de negociación	
	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0%	2	2%	7	7%
Bajo	0	0%	5	5%	3	3%
Promedio	20	22%	53	60%	32	38%
Alto	26	28%	9	10%	11	12%
Muy alto	44	50%	21	23%	37	40%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Fuente: Encuestas realizadas.

Elaboración: Propia.

Figura 2

Niveles de porcentuales de gestión de conflicto por dimensión.



De acuerdo a los resultados de cada una de las dimensiones de la variable gestión de conflictos, en cuanto a la dimensión comunicación asertiva, el 50% señala que tiene un nivel muy alto, el 28% señala que tiene

un nivel alto y el 22% con un nivel promedio. Lo que evidencia que el comportamiento de los trabajadores es productivo, ya que intentan constantemente trabajar en equipo y en coordinación. En cuanto a la dimensión capacidad de diálogo, el 60% tiene un nivel promedio, el 23% muy alto, el 10% alto, el 5% bajo y el 2% muy bajo, esto hace notar que este punto puede mejorar con el tiempo, más que todo se necesita reforzar la comunicación entre colaboradores para que realicen su trabajo de la mejor forma. Y en cuanto a la dimensión capacidad de negociación, el 40% cuenta con un nivel muy alto, el 38% con un nivel promedio, el 12% un nivel alto, el 7% alto y el 3% bajo. Por lo que se puede inferir que esta dimensión está siendo desarrollada por los empleados del hospital con la finalidad de hacer bien sus actividades.

4.1.3. NIVELES DE CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES

Tabla 7

Niveles de clima laboral.

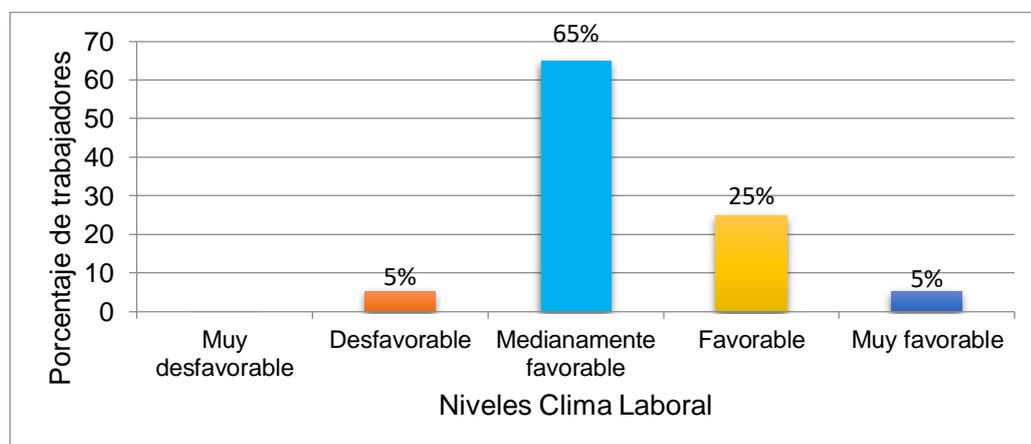
Niveles	f	%
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	5	5%
Medianamente favorable	57	65%
Favorable	23	25%
Muy desfavorable	5	5%
Total	90	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaboración: Propia.

Figura 3

Niveles porcentuales.



De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro con respecto a los ítems de la Figura 3 para medir el nivel del clima laboral, el 65% indica que es medianamente favorable, es decir, que están masomenos satisfechos con su ambiente de trabajo, el 25% indica que es favorable, este grupo es reducido pero consideran que su entorno laboral es adecuado, el 5% indica que es favorable y el otro 5% que es desfavorable, es necesario que los jefes del hospital le preste atención a estas personas, ya que un colaborador que no se siente tranquilo, no podrá desempeñarse bien en su trabajo.

4.1.4. RESULTADOS POR DIMENSIONES: CLIMA LABORAL

Tabla 8

Niveles de dimensiones de Clima laboral.

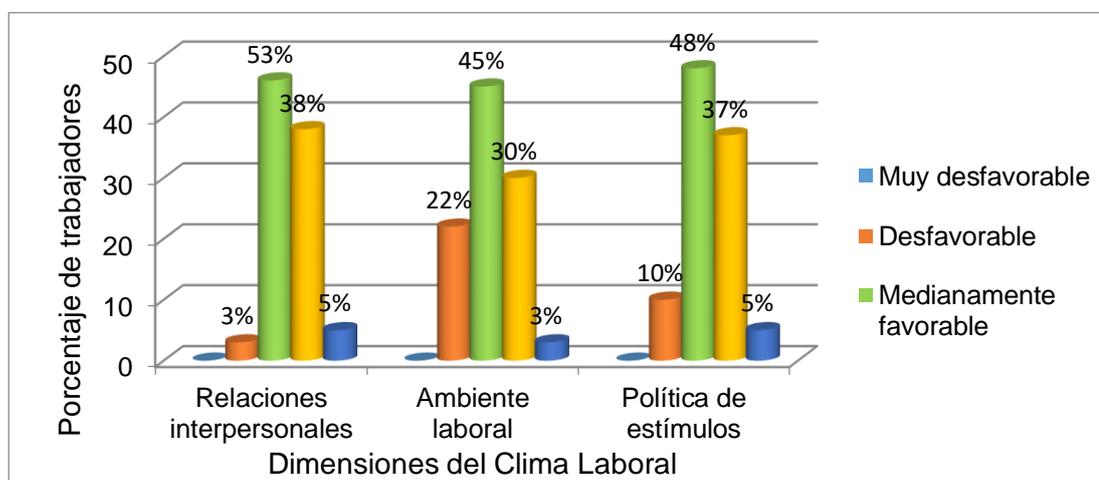
Niveles	Relaciones interpersonales		Ambiente laboral		Política de estímulos	
	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	0	0%	0	0%	0	0%
Desfavorable	3	3%	20	22%	9	10%
Medianamente desfavorable	46	53%	39	45%	42	48%
Favorable	36	38%	28	30%	34	37%
Muy favorable	5	5%	3	3%	5	5%
Total	90	100%	90	100%	90	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaboración: Propia.

Figura 4

Niveles porcentuales de clima laboral por dimensiones.



De acuerdo a los resultados de cada una de las dimensiones de la variable clima laboral, en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, el 53% indica que es medianamente favorable, el 38% indica que es favorable, el 5% que es muy favorable y el 3% que es desfavorable. En cuanto a la dimensión ambiente laboral, el 45 % señala que es medianamente favorable, el 30% que es favorable, el 22% que es desfavorable y el 3% es muy favorable. Y en cuanto a la dimensión política de estímulos, el 48% indica que es medianamente favorable, el 37% que es muy favorable, el 10% que es desfavorable y el 5% es muy favorable. En síntesis, las relaciones interpersonales y política de estímulo tienen buenos niveles en comparación con al ambiente laboral. Lo que refleja que hay que mejorar el clima laboral.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

La prueba de hipótesis realizada en la presente investigación fue a través de la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman debido a que en la prueba de normalidad se obtuvo una distribución de datos NO NORMAL.

Prueba de hipótesis

H₀ No hay relación existente entre gestión de conflictos y el clima laboral del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

H₁ Hay relación existente entre gestión de conflictos y el clima laboral del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Tabla 9

Gestión de conflicto y clima laboral.

			Gestión de conflictos	Clima laboral
Rho de Spearman	Gestión de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Clima laboral	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** La correlación es específica al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración Propia.

Según rho de Spearman existe relación alta entre las variables en estudio. Existe relación entre gestión de conflictos y clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀ Hay relación existente entre gestión de conflictos y las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

H₁ Existe relación entre la gestión de conflictos y las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Tabla 10

Gestión de conflicto y relaciones interpersonales.

			Gestión de conflictos	Relaciones interpersonales
Rho de Spearman	Gestión de conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** La correlación es específica al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración Propia.

Según rho Spearman existe relación alta y existente entre gestión de conflictos y relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀ No hay relación existente entre gestión de conflictos y ambiente laboral de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

H₁ Hay relación entre la gestión de conflictos y ambiente laboral del trabajadores en el hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Tabla 11

Gestión de conflicto y ambiente laboral.

			Gestión de conflictos	Ambiente laboral
Rho de Spearman	Gestión de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	90	90
	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	90	90

** La correlación es especifica al nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración Propia.

Según los resultados del rho de Spearman existe relación alta entre las variables; gestión de conflictos y ambiente laboral. Se concluye que existe relación alta entre gestión de conflicto y ambiente laboral de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀ No hay relación existente entre gestión de conflictos y política de estímulo de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

H₁ Hay relación entre la gestión de conflictos y política de estímulo de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Tabla 12

Gestión de conflicto y ambiente laboral

			Gestión de conflictos	Política de estímulo
Rho de Spearman	Gestión de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,309*
		Sig. (bilateral)		,016
		N	90	90
	Política de estímulo	Coeficiente de correlación	,309*	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	
		N	90	90

Fuente: Elaboración Propia.

Según el estadístico rho de Spearman existe relación baja entre gestión de conflictos y política de estímulo. Concluye que existe relación baja entre gestión de conflictos y política de estímulos de los trabajadores en el hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. PRESENTAR LA CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Los resultados de las estadísticas señalan que existe una correlación alta, entre gestión de conflictos y clima laboral se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman = 0,763 siendo ésta una correlación positiva alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, (**La correlación es específica al nivel 0,01 (bilateral), por lo que se puede afirmar que 1 existe relación alta entre gestión de conflictos y clima laboral de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.

Los resultados coinciden con la tesis de Zan Castellón (2017) que en el proyecto de investigación en el Entorno organizacional y su impacto en el desempeño de los administradores y docentes del colegio regional multidisciplinario de Matagalba, concluye: se consideró una línea cuantitativa junto con los mecanismos cualitativos de dibujar y explorar a los individuos con el fin de descifrar el clima organizacional y determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad multidisciplinario en la región de Matagalba.

Con relación a gestión de conflictos y relaciones interpersonales, se observa un coeficiente de correlación alta con un Spearman = 0,730**, siendo ésta una correlación alta entre las variables con un p-valor = 0.000 menor a 0.050, por lo que se puede afirmar que existe relación entre gestión de conflictos y relaciones interpersonales de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica.

Dichos resultados de Monteza Izquierdo (2017); concluye que el trabajo de indagación: “El clima organizacional y su interacción con el funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital Rural de Picota” la labor primordial es entablar la interacción entre el clima organizacional y el nivel de funcionamiento laboral de los trabajadores del hospital Picota, implementando procedimientos establecidos y diseños de indagación representativos correlacional, para estas 2 variables se usó la herramienta,

se aplicó una encuesta a 63 trabajadores. También, se aplican procedimientos estadísticos para establecer el Rho de Spearman, el cual muestra que el mejor valor es 0.807%, indicando existente una correlación positiva bastante significativa; ya que el coeficiente de correlación es 0.807 %, entonces acepta la hipótesis alternativa.

CONCLUSIONES

- La gestión de conflictos en el Hospital de Santa María de Socorro de Ica en el año 2021, de acuerdo a la información respondida por los trabajadores, tiene un nivel muy alto, representado por un 57%, lo hace notar que los empleados saben gestionar de la mejor manera cualquier conflicto o inconveniente que se presente en el trabajo.
- Las dimensiones de la variable gestión de conflictos en el Hospital de Santa María de Socorro de Ica en el año 2021 tienen un nivel muy alto, la comunicación asertiva con un 50%, la capacidad de negociación con 40% y la capacidad de diálogo con 23%. En este caso, las conversaciones entre los colaboradores deberían mejorar para poder aumentar este porcentaje con el objetivo de que se logre un trabajo en equipo en beneficio del hospital.
- El clima laboral en el Hospital de Santa María de Socorro de Ica en el año 2021, tiene un nivel medianamente favorable con un 65%, esto puede deberse a que el hospital no realiza de la mejor manera sus acciones para mejorar el entorno laboral en el cual los trabajadores realizan sus actividades.
- Las dimensiones de la variable clima laboral en el Hospital de Santa María de Socorro de Ica en el año 2021, tienen niveles favorables, con porcentajes relativamente bajos, ya que, relaciones interpersonales tiene un 38%, la política de estímulos tiene un 37% y el ambiente laboral tiene un 30%. En realidad, esto evidencia que el clima laboral que perciben los empleados no es el adecuado, por ello, pueden surgir problemas entre los colaboradores con los pacientes, es necesario que se realicen estrategias que fomenten un mejor clima laboral.
- Los resultados de las estadísticas de la hipótesis general, indican que la correlación entre el manejo de conflictos y clima laboral tiene un coeficiente de Rho Spearman = 0,763, por lo que se concluye que existe relación alta entre gestión de conflictos y clima laboral de los trabajadores del hospital Santa Maria del Socorro de Ica.
- Los resultados de las estadísticas de la hipótesis específica 1, indican que la correlación entre la gestión de conflictos y clima laboral tiene un

coeficiente de Rho Spearman = 0,763, por lo que se concluye que existe relación alta entre gestión de conflictos y clima laboral en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021.

- Los resultados de las estadísticas de la hipótesis específica 2, indican que la correlación entre gestión de conflictos y relaciones interpersonales tiene un coeficiente de Rho Spearman = 0,730, por lo que se concluye que existe relación alta entre la gestión de conflictos y relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021.
- Los resultados de las estadísticas de la hipótesis específica 3, indican que la correlación entre la gestión de conflictos y ambiente laboral tiene un coeficiente de Rho Spearman = 0,750, por lo que se concluye que existe relación alta significativa entre gestión de conflictos y ambiente laboral de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021.
- Los resultados de las estadísticas de la hipótesis específica 4, indican que la correlación entre la gestión de conflictos y políticas de estímulo tiene un coeficiente de Rho Spearman = 0,309, por lo que se concluye existe relación baja entre gestión de conflictos y políticas de estímulo de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica, en el año 2021.

RECOMENDACIONES

- Mejorar el nivel del clima laboral que perciben los trabajadores, para que se sientan a gusto en su lugar de trabajo y eviten problemas como el estrés.
- Desarrollar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de manera que se fomente el trabajo en equipo y la empatía entre los compañeros de trabajo para que el nivel de esta dimensión suba.
- Realizar talleres motivacionales para los trabajadores como políticas de estímulo para poder ayudar a cambiar su clima laboral, derrepente, realizando pausas activas de 5 minutos durante la jornada laboral, que le permita al trabajador relajarse por un momento.
- Realizar dinámicas grupales en donde se realicen role plays para incentivar el liderazgo, capacidad de toma de decisiones y la ayuda mutua entre trabajadores para incentivar un clima laboral saludable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anónimo (2013) Sistema de resolución de conflictos laborales. Obtenido de:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf
- Barajas, E. M. (2017). *Un análisis de la percepción de género entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector industrial de México*. *Comuni @ ción: Revista de Estudios de la Comunicación y el Desarrollo*, 8 (2), 148-158.
- Bernaola Trillo, S. I. (2019). Confianza en la comunicación y desempeño laboral del personal del Hospital Pacas Mayo I en 2019.
- Besteam (2016). Habilidades empresariales: capacidad de negociación. Obtenido de: <https://www.inbesteam.com/blog-news/noticia-de-ejemplo-n-2>
- Bonilla, D. M. J. y Bonilla, E. J. (2016). El clima laboral y su impacto en la satisfacción de los empleados de las empresas de consumo masivo. *Unemi Science*, 9 (18), 26-34.
- Cabezas, B. (2018). Motivación Interna y Externa. Recuperado de: <https://motivacionpersonal104.wordpress.com/2011/08/08/motivacion-interna-y-externa/>
- Castillo Díaz, L. (2017). El impacto del clima organizacional en las relaciones laborales de los colaboradores de World Copiers Amarilis-Huánuco 2017.
- Castillo, I (2016). 4 El propósito de la comunicación y sus características. [Lifeder.com]. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/propositos-de-la-comunicacion/>

- Celis, J. (2016). Comunicación segura: cómo expresarse de forma eficaz y segura. Recuperado de: <https://www.sebascelis.com/la-comunicacion-assertiva/>
- Cenin, M. (2016). Significado de Tolerancia. [Significados.com]. Recuperado de: <https://www.significados.com/tolerancia/>
- Celada, E & Rodríguez, C. (2018) Identidad y capacidad de trabajo de docentes de secundaria en instituciones educativas, Ica-2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú).
- Cobelli, C. (2018). ¿Cuál es el idioma de destino? [Lifeder.com]. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/lenguaje-objetivo/>
- Compañía Elite (2017). Manejo de conflictos. Recuperado de: http://www.corporacionelite.org/php/ch_15.php
- Contreras, A. F. (2018). Otra palabra de él puede cambiarme. El papel de la alteridad en la hermenéutica de Gadamer. *eidos*, (28), 128-156.
- Cruz Osorio, J. (08 de 05 de 2016). Empresario. Obtenido de <https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/Organización/>
- Del Castillo, I (2017). El principal resultado del diagnóstico del clima laboral. Recuperación: <https://www.monografias.com/trabajos61/analisis-comparativo-clima-laboral/analisis-comparativo-clima-laboral.shtml>
- Delgado G. (2016). Cómo reconocer los logros de los empleados. [Management.ORG.]. Recuperado de: <https://www.gestion.org/como-reconocer-los-logros-de-tus-empleados/>
- Economipedia, significado de comunicación. Recuperado <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

Espinosa, A. (2016). Motivación interna y motivación externa. Recuperado de:<http://psicologia-esther2013.blogspot.com/2014/04/motivacion-interna-y-motivacion-externa.html>

Huerta Orozco, A. (2018). El sentido de pertenencia e identidad como determinantes de la conducta proviene de la perspectiva de pensamientos complejos. IE Journal of Education Research de REDIECH, 9 (16), 83-97.

Gamelearn, el concepto de autoconfianza. Recuperación: <https://www.game-learn.com/que-es-la-asertividad/>

Góngora, D. (2018). "El estilo de liderazgo y su relación con el entorno laboral de las universidades privadas de Lima" (Tesis de Maestría). Universidad de San Martín de Poles. Perú.

Harsch, C. (21 de febrero de 2019). Para este tipo de salud. Consíguelo en https://www.portalsalud.com/cuales-son-beneficios-info_7973/

Lopez Cuburuco, Á. M. Sentido de pertenencia (Sp) como elemento de la cultura organizacional (Co): factores que inciden en su desarrollo.

Meneses, J. (2016). Cuestionario.

Ministerio de Educación-MINEDU (2017). Habilidades interpersonales: Guía del participante-Número 1. Lima, Perú: Edición Minedu.

Molina, F. (2017). Manejo de conflictos. Obtenido de: <http://ocw.udl.cat/ciencies-socials-i-juridiques/teoria-i-tecniques-de-negociacio/continguts-1/tema%203.pdf>

Monteza Izquierdo, A. Y. (2017). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados del Hospital Rural Picota, 2016.

Montolío, E. y Tascón, M. (2016). ¿Qué es una comunicación clara?

Obtenido de:

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/LenguajeClaro/Ponencias%20Jornada%202017/1.Que_es_Comunicacion_Clara.pdf

M Acosta Carrillo. (2021) El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas... y que su vida y actividades continúan después del trabajo, por lo que es importante,... En una de sus presentaciones en la Universidad San Sebastián

Ortega, A.O. (2018). Métodos de búsqueda. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo_Otero_Ortega/publication/326905435_enfoques_de_investigacion_tabla_de_con_deep_content_links/5b6b7f9992851ca650526dfd/primeros-de-investigacion-tabla-decontent.pdf, 14.

Palomino Donayre, M. J., Saavedra Escobar, D. A. y Zapata Barboza, M. A. (2016). El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores bajo el modelo de subcontratación de la sucursal Prosegur Ica.

Pilligua lucas, C. F. (2017). El entorno de trabajo y su impacto en el rendimiento productivo de la empresa. Caso real: hardepex cía. Itda (tesis doctoral).

Raffino, E. (2019). Capacidad. [El concepto de.]. Restaurado de: <https://conosito.de/habilidad-2/>

Raffino, E. (2019). Trabajo en equipo. [El concepto de.]. Restaurado de: <https://conosito.de/trabajo-en-equipo>

Raffino, E. (2019). "Quispez, C. (2015Conosito.de.]. Restaurado de: <https://concopio.de/comunicacion-assertiva/>

Ramírez, J. (2017). Investigación cualitativa y cuantitativa: características. [Lifeder.com]. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-cualitativa-cuantitativa/>

Rivas, H. C. P. y Perero, S. G. V. (2018). Motivación laboral. Un elemento esencial del éxito organizacional. Science Journal, 3 (7), 177-192.

Skenesher (2018). La definición de comunicación segura. [Definición.mx]. Recuperado de: <https://definicion.mx/comunicacion-assertiva/>

Solano Reátegui, S. (2017). En 2017, el clima organizacional y desempeño laboral de los gerentes en Huallaga Central-Juanjui.

Soler, A. (2018). Comunicación clara. Recuperado de: <https://www.prodigiosovolcan.com/pv/comunicacion/>

Torres G. (2016). *Cómo cultivar la empatía*. Obtenido de: <https://www.cooperatingvolunteers.com/home/como-desarrollar-una-actitud-empatica/>

Valle, N. P. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil-INDECI. Gestión del tercer milenio, 22 (44), 85-93.

Vargas, P. (2018). Relaciones interpersonales entre empleados de la empresa de servicios Fatsco del Perú. Wikipedia. Concepto de conflicto. Restaurar <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

Wikipedia. Concepto de conflicto. Restaurar <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

Wikipedia. Concepto de conflicto. Restaurar <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>

Zans Castellón, A. J. (2017). Clima organizacional y su impacto en el desempeño de administradores y docentes del Instituto Regional Multidisciplinario de Matagalpa, UNAN–Managua en el período 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

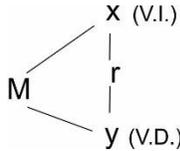
ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTION DE CONFLICTOS Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO DE ICA, AÑO 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica - 2021?.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P₁: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS OE₁: Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La relación entre la gestión de conflictos existentes con el clima laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021 es positiva.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA H₁: La relación entre la gestión de conflictos existentes con las relaciones interpersonales de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE CONFLICTOS</p> <p>DIMENSIONNES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva - Capacidad de diálogo - Capacidad negociación <p>VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Basico</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Diseño: en la presente investigación el descriptivo.</p>	<p>Población: Estará conformada por 554 trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2021.</p> <p>Muestra: Muestra tipo censo intencionada. estará conformada por 90 trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica en el año 2021.</p> <p>Se tomo 15</p>

<p>P₂: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?</p> <p>P₃: ¿De qué manera se relaciona la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del hospital Santa María del Socorro de Ica 2021?</p>	<p>OE₂: Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2021.</p> <p>OE₃ Determinar la relación entre la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021.</p>	<p>de Ica 2021, es positiva.</p> <p>H₂: La relación entre la gestión de conflictos existentes con el ambiente laboral de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica 2021, es positiva.</p> <p>H₃: La relación entre la gestión de conflictos existentes con la política de estímulos de los trabajadores del Hospital Santa María del Socorro de Ica – 2021, es positiva.</p>	<p>DIMENSIONNES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Ambiente laboral - Política de estímulos. 	<p>Esquema de diseño:</p>  <p>Donde: M: muestra de estudio R: relación X: V.I. Y: V.D.</p>	<p>trabajadores para plan piloto del proyecto.</p>
--	---	---	--	--	--

ANEXO 2:

CUESTIONARIO

Instrumentos para medir Gestión de conflictos

Indicación:

Estimados señores(as), Srta(as).; la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de los trabajadores y asistencial del área administrativo, para realizar un proyecto de investigación sobre la gestión de conflictos del personal hospitalario. Pongo en conocimiento, esta encuesta es de forma anónima. Por favor responder con seriedad. Gracias por la atención prestada.

Instrucción:

Leer con cuidado el cuestionario y luego decidir que escala del 1 al 4 es mejor para Usted dependiendo su manera de opinar, pensar y actuar.

Responder marcando con una (X) la escala elegida:

Nunca (1) Algunas veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)

	Ítem / Dimensiones:	1	2	3	4
N°	Comunicación asertiva				
01	¿Participa activamente en la ejecución de una meta colectiva común?.				
02	¿Faculta la generación de ideas y compromisos en asuntos de estrategia de modalidades para aumentar la efectividad?.				
03	¿La comunicación asertiva es imprescindible para el buen funcionamiento de la organización?.				
	Capacidad de diálogo				
04	¿Cobra autonomía en la toma de decisiones y logra ejercer control basados en el libre acceso a la información?.				
05	¿Logra resolver problemas mediante el diálogo?.				
06	¿Se delegan responsabilidades funcionales al colaborador más indicado por su capacidad y confianza?.				

07	¿Plantea ideas para lograr los objetivos y recompensar a los partícipes del logro?.				
08	¿Presta atención a los errores, quejas y fallos?.				
	Capacidad de negociación				
09	¿La capacidad de negociación mejora la competitividad de la organización?.				
10	¿Satisface las propias necesidades y la de los participantes?.				
11	¿Antes de negociar, se investiga y analiza?.				
12	¿Se define las variables, objetivos y metas, antes de la negociación?.				
13	¿En la negociación, se definen determinados roles?.				
14	¿En la negociación, se cuenta con opciones?.				

ANEXO 3:

CUESTIONARIO

Sobre Clima laboral

Indicación:

Estimados señores(as), Srta(as).; la presente encuesta tiene por finalidad recoger información del trabajador, trabajadoras y asistencial del área administrativo, para realizar un proyecto de investigación sobre Clima Laboral del personal hospitalario. Esta encuesta es de forma anónima. Por favor responder con seriedad. Gracias por la atención prestada.

Instrucción:

Leer con cuidado la encuesta del Clima laboral, cada una tiene cinco alternativas de respuesta que se debe calificar.

Responder marcando con una **(X)** la alternativa elegida dentro del recuadro.

Siendo las siguientes escala:

- Muy desfavorable (1)
- Desfavorable (2)
- Medianamente (3) favorable
- Favorable (4)
- Muy favorable (5)

N°	Ítems / Dimensiones	1	2	3	4	5
	Relaciones interpersonales					
01	¿Practicar la empatía mejora el trabajo en equipo, se logra conocer y entender a los compañeros de trabajo?					
02	¿Cuándo se trabaja en equipo, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados?					
03	¿Permite trabajar en equipo de manera equitativa?					
04	¿Participa activamente en las actividades de confraternidad de la organización?					
05	¿Participa de reuniones profesionales administrativos para intercambiar ideas innovadoras?.					
06	¿Recibe capacitación innovadora durante el año?.					
07	¿Tiene comunicación frecuente con otras áreas del hospital?.					
08	¿Realiza con sus compañeros de asistentes una labor en equipo?.					

09	¿Recibe apoyo de sus colegas cuando urge resolver algún problema?.					
10	¿Participa en encuentros de aniversario, campañas, convenciones, congresos, etc. del hospital?.					
	Ambiente laboral					
11	¿Impulsa cambios positivos en las situaciones en las que viven?					
12	¿Cumple con los objetivos previstos, estando bien relacionado o adaptado con el entorno?					
13	¿Logra que la productividad sea favorable?					
14	¿Las funciones administrativas se lleven de acuerdo a lo planificado para la mejora de la organización?					
15	¿Tiene vocación de eficiencia laboral en su función?.					
16	¿Realiza proyecto a mediano o largo plazo para mejorar el área la producción administrativa?.					
17	¿Rota constantemente de su cargo a otra área?.					
18	¿Valora a su equipo de trabajo eficiente ?.					
19	¿Se encuentra satisfecho con sus demás colegas de trabajo?.					
20	¿Tiene independencia de decidir y delegar a su compañera?.					
	Política de estímulos					
21	¿Se efectúa un proceso de retroalimentación integral sobre el desempeño de sus funciones o responsabilidades?.					
22	¿Se les realiza evaluaciones con la finalidad de desarrollarlos o promoverlos a otras responsabilidades u otros niveles de jerarquía?.					
23	¿Favorece medidas correctivas para medir errores y rectificar?.					
24	¿Se debe establecer métodos y normas para un buen desempeño en el área administrativo?.					
25	¿Anticiparse a los cambios en la era tecnológica es bueno?.					
26	¿Recibe pagos de bonos, por ser más productivos?.					
27	¿Cree que el ambiente laboral de técnicas precisas forma parte de las política personal? .					
28	¿Cree que las emociones del equipo, debe estar relacionado con la motivación del personal ?					

ANEXO 4

BASE DE DATOS DE LAS VARIABLES

GESTIÓN DE CONFLICTOS

Nº	Comunicación asertiva				Capacidad de diálogo					Capacidad de negociación								
	1	2	3		4	5	6	7	8		9	10	11	12	13		14	
1	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
2	4	4	3	11	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	46
3	3	4	4	11	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	3	18	47
4	1	1	1	3	1	1	2	2	1	7	2	1	2	3	3	3	14	24
5	4	4	4	12	2	2	2	2	2	10	4	3	4	3	3	2	19	41
6	3	3	4	10	2	2	2	2	2	10	2	1	3	1	1	2	10	30
7	4	4	3	11	3	4	3	3	4	17	3	4	4	4	3	3	21	49
8	4	3	4	11	5	4	2	3	4	18	1	1	1	1	1	1	6	35
9	4	4	4	12	5	4	4	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	55
10	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
11	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
12	4	4	3	11	2	2	2	2	2	10	4	3	4	4	4	4	23	44
13	2	3	3	8	3	2	2	2	2	11	4	4	4	4	4	4	24	43
14	1	1	1	3	1	3	3	3	2	12	3	3	3	3	3	4	19	34
15	1	3	4	8	4	3	3	4	3	17	3	2	4	4	3	4	20	45
16	3	3	3	9	3	3	3	5	3	17	4	4	3	3	3	3	20	46
17	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	3	3	3	3	3	18	39
18	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	2	3	19	46
19	1	1	1	3	1	4	1	1	1	8	1	4	4	3	4	4	20	31
20	2	4	4	10	2	2	3	4	4	15	3	4	3	3	2	2	17	42

21	3	4	2	9	2	2	3	2	2	11	1	1	1	3	2	3	11	31
22	3	3	3	9	2	2	3	2	3	12	2	2	2	4	3	4	17	38
23	3	4	4	11	2	2	3	2	3	12	3	3	3	4	3	3	19	42
24	3	4	4	11	2	2	3	2	3	12	4	4	4	4	3	4	23	46
25	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
26	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
27	3	2	4	9	4	3	3	3	3	16	3	3	3	2	2	2	15	40
28	4	4	4	12	2	4	4	2	2	14	3	3	3	4	4	3	20	46
29	3	4	3	10	3	4	3	2	2	14	4	4	4	4	3	4	23	47
30	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	55
31	4	3	4	11	4	2	3	2	2	13	4	4	3	3	3	4	21	45
32	3	4	4	11	3	2	5	3	4	17	4	3	3	3	2	3	18	46
33	3	4	4	11	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	4	3	19	55
34	3	3	2	8	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	3	4	22	48
35	4	3	3	10	3	3	4	4	4	18	3	4	4	3	3	3	20	48
36	3	3	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	4	16	34
37	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
38	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
39	3	4	3	10	5	3	2	3	3	16	2	4	2	2	2	2	14	40
40	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
41	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
42	3	3	2	8	2	2	2	3	4	13	2	2	2	2	4	2	14	35
43	3	3	3	9	3	5	3	3	3	17	2	2	2	2	3	2	13	39
44	4	2	2	8	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	40
45	3	3	2	8	2	3	3	3	3	14	3	2	3	4	3	4	19	41
46	3	3	3	9	3	4	3	3	4	17	1	1	1	1	3	3	10	36
47	3	2	1	6	1	1	2	3	2	9	3	2	2	3	2	2	14	29
48	3	2	1	6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	17
49	3	2	2	7	2	1	1	5	1	10	1	1	1	1	1	1	6	23

50	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16	1	4	3	3	3	3	17	42
51	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	1	4	4	4	4	4	21	53
52	4	4	3	11	3	4	3	3	4	17	1	3	3	3	4	4	18	46
53	4	3	4	11	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	24	54
54	4	3	3	10	3	3	4	2	3	15	2	3	2	2	3	3	15	40
55	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18	4	4	3	4	3	3	21	51
56	3	3	4	10	4	4	3	3	4	18	2	3	4	2	4	4	19	47
57	4	4	4	12	4	2	4	4	2	16	4	2	4	2	2	2	16	44
58	3	4	3	10	3	3	4	3	3	16	1	2	5	3	1	1	13	39
59	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18	4	2	4	2	3	3	18	48
60	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
61	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
62	4	3	4	11	4	4	4	4	2	18	4	2	4	4	2	2	18	47
63	4	2	2	8	2	4	3	2	2	13	4	2	2	4	2	2	16	37
64	3	3	4	10	3	3	3	2	4	15	4	2	2	4	4	4	20	45
65	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
66	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
67	4	4	4	12	4	2	2	2	3	13	3	3	3	3	3	3	18	43
68	4	4	4	12	4	2	4	2	2	14	4	1	1	3	2	2	13	39
69	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
70	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
71	4	4	3	11	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	24	53
72	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18	3	4	2	4	1	1	15	44
73	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	1	1	4	4	4	4	18	50
74	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
75	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
76	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	3	21	53
77	3	4	2	9	3	4	4	4	2	17	4	1	4	3	2	2	16	42
78	3	3	1	7	1	1	2	4	2	10	4	2	2	3	2	2	15	32

79	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	4	22	55
80	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	4	4	16	48
81	3	4	3	10	1	1	4	4	2	12	1	1	1	4	1	5	13	35
82	4	3	4	11	4	2	2	3	3	14	4	3	4	4	3	3	21	46
83	4	3	4	11	4	4	3	3	4	18	4	3	3	2	4	4	20	49
84	4	3	4	11	4	4	3	3	4	18	4	3	3	2	4	4	20	49
85	3	3	3	9	2	3	3	2	2	12	3	2	3	2	2	3	15	36
86	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47
87	3	4	4	11	4	4	4	2	4	18	2	3	4	4	4	4	21	50
88	3	4	4	11	4	2	2	2	2	12	2	2	4	4	2	2	16	39
89	3	3	3	9	2	3	3	2	3	13	3	2	3	2	2	3	15	37
90	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	3	20	47

CLIMA LABORAL

Nº	Relaciones interpersonales										Ambiente laboral										Políticas de estímulos											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28				
1	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	40	4	5	4	4	5	4	3	3	32	64
2	3	4	4	2	5	6	3	3	3	3	36	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	4	4	4	3	3	3	3	3	27	95
3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	28	4	2	3	3	3	2	3	3	2	28	4	4	3	3	3	2	3	4	26	82	
4	1	5	5	3	5	5	3	3	2	3	35	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	31	3	3	4	2	1	2	3	2	20	86
5	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	22	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	25	3	3	3	3	3	2	2	2	21	68
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	23	81
7	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	3	4	4	4	4	4	31	105	
8	4	5	5	4	4	4	5	4	2	3	40	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	41	5	4	5	4	5	4	4	4	35	116
9	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	44	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	43	5	3	4	5	5	3	4	3	32	119
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	4	4	5	5	4	4	5	36	135	
11	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	42	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	41	5	3	3	4	5	3	4	5	32	115
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	43	5	4	4	4	5	4	4	3	33	124
13	2	5	3	2	3	1	3	2	5	2	28	2	3	2	2	4	3	3	2	3	2	26	2	3	3	2	2	3	2	3	20	74
14	1	1	1	3	3	4	1	3	3	3	23	2	4	3	3	3	1	2	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	84	
15	1	4	4	3	5	5	4	3	3	4	36	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	24	92	
16	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	31	3	3	4	4	5	3	3	5	3	2	35	5	3	3	2	5	3	4	3	28	94
17	1	1	1	3	3	3	1	3	1	4	21	4	4	3	3	4	3	1	3	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	24	76
18	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	3	4	4	4	5	5	3	3	2	1	34	3	3	2	1	3	3	2	3	20	87
19	1	1	1	4	4	4	1	4	1	1	22	1	4	3	3	3	1	1	4	4	3	27	4	2	4	2	4	2	1	1	20	69
20	2	4	5	5	5	4	5	5	3	4	42	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	116
21	3	4	2	5	5	5	2	5	3	5	39	5	5	3	5	4	4	4	5	4	4	43	5	4	4	4	5	4	5	4	35	117
22	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	45	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	45	4	4	5	5	4	4	5	5	36	126
23	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	45	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	41	4	4	4	5	4	4	5	5	35	121
24	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	45	3	4	5	5	4	3	4	4	5	42	4	4	4	5	4	4	5	5	35	122	

25	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	45	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	41	4	4	4	5	4	4	5	5	35	70
26	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	12	2	1	3	4	4	4	3	2	3	2	28	3	3	3	2	3	3	3	3	23	63
27	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	26	1	2	3	2	1	2	1	2	14	71
28	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	45	5	4	4	4	5	4	4	3	33	125
29	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	37	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	41	4	4	5	4	4	4	4	3	32	110
30	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	4	3	4	4	4	30	108
31	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	42	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	36	4	4	3	3	4	4	4	2	28	106
32	3	4	5	2	4	3	5	2	3	5	36	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	32	4	2	3	4	4	2	4	3	26	94
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	4	4	38	137
34	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	34	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	42	5	4	5	5	5	4	4	4	36	112
35	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	90
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	140
37	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	14	2	2	3	1	1	3	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	60
38	1	1	3	3	3	3	3	3	1	5	26	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	27	2	2	2	2	2	2	1	2	15	68
39	5	4	5	3	1	4	5	3	2	5	37	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49	4	3	5	5	4	3	2	4	30	116
40	1	1	2	2	3	3	2	2	3	4	23	4	4	4	4	5	4	3	2	3	3	36	3	3	3	3	3	3	4	3	25	84
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	140
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	138
43	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	46	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	5	40	134
44	4	2	2	3	4	4	2	3	5	5	34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32	3	3	4	4	3	3	3	26	92	
45	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	31	4	3	4	2	4	3	2	3	25	84
46	1	3	3	4	3	4	3	4	5	5	35	4	4	5	5	5	5	3	3	5	5	44	5	5	5	5	5	5	4	4	38	117
47	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	14	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	26	2	3	4	3	2	3	1	2	20	60
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	28
49	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	16	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	35
50	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	46	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48	5	5	4	5	5	5	5	5	39	133
51	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	4	32	113
52	4	4	5	4	4	3	5	4	3	5	41	4	1	5	3	3	3	4	4	4	5	36	4	4	4	5	4	4	3	5	33	110
53	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	40	4	4	5	4	4	4	5	4	34	117

54	4	3	5	3	4	3	5	3	4	2	36	3	3	2	3	2	2	3	3	3	5	29	3	4	3	5	3	4	3	2	27	92
55	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	42	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	38	5	4	4	4	5	4	4	4	34	114
56	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35	4	2	2	3	4	2	4	4	3	4	32	4	4	3	4	4	4	3	3	29	96
57	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	34	2	3	4	2	4	2	2	2	4	4	29	2	2	4	4	2	2	4	4	24	87
58	5	4	5	5	2	4	5	5	4	3	42	5	4	5	2	5	3	5	5	4	5	43	5	2	4	5	5	2	4	3	30	115
59	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	33	3	4	4	4	3	4	4	4	30	101
60	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	5	4	5	35	116
61	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	47	5	4	2	2	4	4	5	5	4	4	39	5	5	4	4	5	5	5	5	38	124
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	104
63	4	2	2	4	4	4	2	4	5	2	33	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	26	4	4	2	2	4	4	4	2	26	85
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	2	37	122
65	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	41	5	4	5	5	5	4	4	4	36	123
66	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43	3	4	4	4	5	4	3	3	5	5	40	4	4	5	5	4	4	4	4	34	117
67	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	42	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	33	5	4	4	4	5	4	5	2	33	108
68	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	37	5	3	4	1	1	3	5	5	4	4	35	2	4	4	4	2	4	4	5	29	101
69	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	44	5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	42	4	5	5	3	4	5	5	5	36	122
70	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	43	4	4	5	5	4	4	5	4	35	124
71	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	4	5	5	4	4	4	35	120
72	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	45	4	4	5	4	4	4	4	4	33	120
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	32	106
74	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	40	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	42	3	5	4	5	3	5	4	4	33	115
75	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	40	2	2	5	4	5	4	2	2	4	4	34	5	4	4	4	5	4	4	3	33	107
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	32	108
77	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	3	5	4	5	39	4	4	4	5	4	4	4	4	33	115	
78	3	3	1	1	1	2	1	1	2	4	19	5	5	4	5	5	3	5	5	3	1	41	1	1	3	1	1	1	2	4	14	74
79	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	113
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	112
81	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	46	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	46	5	5	4	5	5	5	4	4	37	129
82	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	42	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	35	5	5	3	4	5	5	4	3	34	111

83	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	100
84	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	33	4	4	3	4	4	4	4	3	30	100
85	5	4	5	5	2	4	5	5	4	3	42	5	4	5	2	5	3	5	5	4	5	43	5	2	4	5	5	2	4	3	30	115
86	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3	4	4	2	4	2	3	3	4	4	33	3	4	4	4	3	4	4	4	30	101
87	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	38	4	5	4	4	4	5	4	5	35	116
88	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	39	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	40	4	5	4	4	5	4	3	3	32	111
89	3	4	4	2	5	6	3	3	3	3	36	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	4	4	4	3	3	3	3	3	27	95
90	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	28	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	28	4	4	3	3	3	2	3	4	26	82