



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relaciones interpersonales y clima organizacional de los  
trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de  
Lambayeque Octubre – Noviembre 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR :**

Br. Roberto Alonso Enríquez Calderón

**ASESOR :**

Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de políticas públicas

**Chiclayo - Perú**

**2019**

## Página del jurado



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

"RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE OCTUBRE - NOVIEMBRE 2018"

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

ENRÍQUEZ CALDERÓN, ROBERTO ALONSO  
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

APROBADO POR UNANIMIDAD

RECOMIENDA:

Pimentel, 22 de ENERO de 2019.

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: Dra. Jacqueline M. Saldana Millan

SECRETARIO: Mg. Rosa Barboza Bustamante

VOCAL: Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez

## **Dedicatoria**

A Dios padre creador de todo lo existente.

En memoria de Rosa Elvira, mi madre.

A mi padre Eduardo Agustín, quien me acompaña.

A mi esposa Ana Elizabeth por su amor,  
motivación e insistencia a perseverar.

A mis amados hijos Roberto Alonso y Ana Beatriz  
quienes son mi motor y motivo y un eterno  
aprendizaje para mí; para ellos, este mi esfuerzo.

***Roberto***

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que de alguna forma hicieron posible la elaboración de la presente investigación:

Al Ing. Jorge Nakasaki Servigón, Gerente General de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque por su apoyo y autorización para la aplicación de las encuestas de la presente investigación.

A la Economista Anghely Vela Inoñán por su apoyo en el procesamiento en el software de las encuestas.

A la Dra. Mercedes Collazos Alarcón por su apoyo incondicional para no desmayar en la culminación de la investigación.

A la Ms. C. Rosa Barboza Bustamante por su apoyo invaluable en la realización de la investigación.

Al Ms. C. Juan Manuel Antón Pérez por ser un personaje que inculca motivación, perseverancia y disciplina en esta aventura académica.

A todas estas personas mi profundo y eterno agradecimiento.

***Roberto***

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Roberto Alonso Enriquez Calderón egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°16805150

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE OCTUBRE - NOVIEMBRE 2018".
2. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 19 de enero de 2019.

  
Br. Roberto Alonso Enriquez Calderón  
DNI: 16805150

## **Presentación**

Excelentísimos señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de la Escuela de Post Grado de la Universidad César vallejo, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, presento ante ustedes la Tesis titulada: **Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018.**

Esta investigación tiene por objeto recoger información acerca de las relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, con la finalidad de conseguir un producto que permita la mejora continua de estas dos variables en esta institución.

Señores miembros del Jurado espero que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra Universidad, sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	20
1.5. Justificación del estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Objetivos.....	21
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Diseño de la investigación.....	22
2.2. Variables, operacionalización de variables.....	23
2.3. Población y muestra.....	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5. Método de análisis de datos.....	29
2.6. Aspectos éticos.....	29
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>58</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>
Matriz de consistencia.....	66

Instrumentos.....	67
Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis.....	73
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	74
Reporte Turnitin.....	75
Autorización de la versión final del trabajo de Investigación.....	76



## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de Variables .....	24
Tabla 2: Estadística de fiabilidad del Test Relaciones Interpersonales .....	28
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del Test de Clima Organizacional .....	29
Tabla 4: Clasificación de las Relaciones Interpersonales .....	30
Tabla 5: Trabajadores según responden se esfuerzan por tener un buen estado estado de animo.....	31
Tabla 6: Trabajadores según responden adecuadamente si tienen en cuenta su punto de vista.....	32
Tabla 7: Trabajadores según responden adecuadamente no son comprendidos en malos momento.....	33
Tabla 8: Trabajadores según responden adecuadamente confiar en su amigos.....	34
Tabla 9: Trabajadores según responden adecuadamente que tienen mas problemas de los que sus amigos/as creen.....	35
Tabla 10: Trabajadores según responden adecuadamente que les cuesta trabajo entablar una conversación con desconocidos.....	36
Tabla 11: Trabajadores según responden reconocen a sus compañeros cuando hacen algo bien.....	37
Tabla 12: Trabajadores según responden suelen interceder en los problemas entre sus compañeros/as.....	38
Tabla 13: Trabajadores según responden adecuadamente participan activamente en los grupos, asociaciones u organizaciones a las que pertenecen.....	39
Tabla 14: Trabajadores según responden adecuadamente trabajar para el bienestar de los demás.....	40
Tabla 15: Trabajadores responden adecuadamente son leales y honestos para ganarse la confianza de la gente.....	41
Tabla 16: Trabajadores responden adecuadamente si cambiarían de centro laboral si pudiesen.....	42
Tabla 17: Trabajadores responden adecuadamente siempre participan en las decisiones importantes que adopta la institución.....	43
Tabla 18: Clasificación del clima organizacional de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018.....	44

Tabla 19: Trabajadores responden adecuadamente a la presión ejercida por el gerente.....	45
Tabla 20: Trabajadores responden adecuadamente cuando el gerente asigna tareas justa y equilibradamente.....	46
Tabla 21: Trabajadores responden adecuadamente la influencia del gerente al enfocar sus metas.....	47
Tabla 22: Trabajadores responden adecuadamente el gerente dirige el trabajo en grupo hacia el logro de metas.....	48
Tabla 23: Trabajadores responden adecuadamente la satisfacción con estilo de liderazgo del gerente.....	49
Tabla 24: Trabajadores responden adecuadamente su satisfacción cuando el gerente consulta con el trabajador la toma de decisiones importantes.....	50
Tabla 25: Trabajadores responden adecuadamente se adaptan rápidamente a las nuevas decisiones.....	51
Tabla 26: Trabajadores responden adecuadamente su empatía y búsqueda de soluciones ante sus propuestas.....	52
Tabla 27: Trabajadores responden adecuadamente la comunicación de sus errores, dudas o dificultades.....	53
Tabla 28: Personal responde adecuadamente expresa sus buenas relaciones personales sin conflictos ni problemas.....	54
Tabla 29: Trabajadores responden adecuadamente expresan su apoyo a los trabajadores en su trabajo y actividades.....	55
Tabla 30: Trabajadores responden adecuadamente sentirse muy agradecidos por el interés de la gerencia en satisfacer sus necesidades sociales.....	56
Tabla 31: Correlación de las variables Relaciones interpersonales y Clima laboral. Trabajadores. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018.....	57

## RESUMEN

En la investigación de tesis denominada: “RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE OCTUBRE – NOVIEMBRE 2018”, cuyo objetivo fue determinar si las relaciones interpersonales se relaciona con la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo, de tipo no experimental y con diseño Correlacional. Los instrumentos de recolección de datos fueron dos test, el primero de Relaciones interpersonales, de Rodrigo Yáñez Gallardo y el Test de Clima organizacional de Sonia Palma Carrillo. La confiabilidad de estos instrumentos en la realidad de estudio fueron de 74.3% y 72.3% respectivamente.

Entre los principales resultados obtenidos tenemos: la percepción que tienen los trabajadores sobre las relaciones interpersonales que tienen en la organización donde laboran es 25% desfavorable y 75% medianamente favorables. La percepción que tienen los trabajadores acerca del clima organizacional de su institución es de 75% medianamente favorable. Además, la correlación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional es buena y directa (Tau de Kendall=0,741).

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, clima organizacional, mejora continua.

## **ABSTRACT**

The research called: "INTERPERSONAL RELATIONS AND ORGANIZATIONAL CLIMATE OF THE WORKERS OF THE AUTHORITY REGIONAL OF LAMBAYEQUE OCTOBER - NOVEMBER 2018", whose objective was to determine whether interpersonal relationships are related to the perception of the organizational climate of the workers of the Regional Port Authority of Lambayeque.

The present investigation has a Quantitative approach, of non experimental type and with Correlational design. The data collection instruments were two tests, the first one of Interpersonal Relations, by Rodrigo Yáñez Gallardo and the Organizational Climate Test of Sonia Palma Carrillo. The reliability of these instruments in the reality of the study were 74.3% and 72.3% respectively.

Among the main results we have: the perception that workers have about the interpersonal relationships they have in the organization where they work is 25% unfavorable and 75% moderately favorable. The perception that workers have about the organizational climate of their institution is 75% moderately favorable. In addition, the correlation between interpersonal relationships and organizational climate is good and direct (Tau de Kendall=0,741).

**Keywords:** Interpersonal relationships, organizational climate, continuous improvement.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente vivimos en una constante preocupación por buscar mejoras en las relaciones interpersonales para a su vez mejorar el clima organizacional para hacer más efectivas las instituciones públicas y privadas, para ello debemos conocer el ambiente interno de estas en cuanto se refiere a las relaciones interpersonales que mantienen sus trabajadores y como está el clima organizacional en el cual laboran. Por tanto se planteó la investigación denominada “Relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018”.

La tesis está tiene seis capítulos:

Capítulo I. Introducción, muestra la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al problema a investigar, la justificación de la investigación, hipótesis, objetivos general y específicos.

Capítulo II. Método, que contiene el tipo y diseño de la investigación, las variables y su operacionalización; además de la confiabilidad de los test utilizados para recoger los datos.

Capítulo III. Resultados, se presentan los datos procesados, tabulados en tablas y figuras, análisis e interpretación de los resultados.

Capítulo IV. Discusión, se hace referencia a la comparación de los resultados encontrados en contrastación con la hipótesis planteada y las teorías.

Capítulo V. Conclusiones, se presentan los resultados encontrados en la investigación.

Capítulo VI. Recomendaciones, se describen las sugerencias de mejora de la problemática para la institución, donde se realiza la investigación.

Esta estructura se asienta en las Referencias bibliográficas consultadas y los anexos adjuntos.

## 1.1 Realidad Problemática

### Internacional

Espinosa (2014), en su investigación realizada en una comunidad académica de una institución educativa de Cartagena – Colombia, relacionó las relaciones interpersonales y la percepción de esta comunidad sobre su clima organizacional, reportando que es un reto para la dirección manejar con propiedad las relaciones interpersonales como intermediación para solucionar el problema de clima organizacional, para mantener a la institución libre de mediocridad, como consecuencia de la lucha de poder y conflictos burocráticos.

En su investigación encontró que las relaciones interpersonales de la comunidad académica no son adecuadas, no encontró en los directivos educativos una buena percepción del rol de liderazgo, infiriéndose negligencia para la toma de decisiones para conseguir las metas de la organización, con la finalidad de conseguir un clima organizacional positivo, democrático y con participación de la comunidad de la institución. (Espinoza, 2014, p.11)

Por otro lado, no encontró en la comunidad académica una comunicación que fluya entre sus integrantes y que sea oportuna, encontró incapacidad para aprender a escuchar a otros, falta de capacidad para generar lealtad, confianza y un entorno agradable que permita el desarrollo positivo de las actividades de trabajo, en la búsqueda de satisfacer las necesidades de los trabajadores y de la organización, contrarrestando los obstáculos que lo impidan. (Espinosa, 2014, p.16)

### Nacional

En el contexto mundial, nacional y local existe una marcada preocupación por mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas a través de una mejora de las relaciones interpersonales con la finalidad de lograr los objetivos institucionales. Si en las organizaciones educativas existe un clima favorable y buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, mayores serán las posibilidades de que esta ofrezca un servicio de calidad a la población. Pero se observó que en las instituciones educativas de Huari tanto el clima como las relaciones interpersonales son deficientes. (Arce & Malvas, 2014)

Según Dalton, Hoyle y Watts ( como se citó en Arce y Malvas, 2014, p.13), sostienen que las organizaciones que desean mejorar su productividad o alcanzar la planificada, deben mejorar las relaciones interpersonales entre sus integrantes.

Si se diese un trato justo e igualitario a los trabajadores como consecuencia de adecuadas relaciones interpersonales, el personal se esmerará para dar cumplimiento a las metas propias y de la organización. (Arce & Malvas, 2014, p.17).

### Regional

Purisaca y Villegas (2013), sostiene que se debe buscar la integridad organizacional para beneficiar al personal de una empresa en base a su desempeño laboral, que promueva el liderazgo y la equidad entre los trabajadores, aún cuando las empresas de Lambayeque cuenten con una demanda aceptable y tengan en el mercado una buena ubicación estratégica. Dichos autores sostienen que de esta manera se mejoran las relaciones interpersonales en la organización, estimulando una adecuada comunicación horizontal y vertical entre sus integrantes.

### Local

El clima organizacional es de suma importancia en la percepción de los trabajadores de todas las entidades públicas y privadas, las cuales desean afinar sus procesos de mejora continua del ambiente de trabajo, con la finalidad de alcanzar un incremento de la productividad, enfocados en el bienestar del trabajador.

En Chiclayo, específicamente en la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, los problemas internos están relacionados con las percepciones sobre las Relaciones Interpersonales y del Clima Organizacional, y esto se puede apreciar en cómo los trabajadores perciben estos conceptos dentro de la institución, actualmente la falta de trabajo en equipo, la falta de satisfacción y reducidos niveles de confianza de los trabajadores para con su entidad; así como la apatía para el desarrollo de su trabajo y atención al público son algunas de las actitudes que podemos alertar se vienen generando con los trabajadores de dicha institución.

Esta situación conlleva a que la atención que esta institución brinda a su público objetivo no sea una buena experiencia, y termine con una decepción de quien asiste a adquirir algún servicio administrativo.

Teniendo en cuenta esta atmósfera de trabajo que existe actualmente en esta institución es que se creyó conveniente proponer un estudio de la relación entre las Relaciones Interpersonales que tenga por finalidad mejorar el clima organizacional de los trabajadores que labora actualmente en la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, para un mejor cumplimiento de sus fines y objetivos institucionales.

## 1.2 Trabajos previos

### **Internacionales**

Flórez (2014), en Venezuela, en su investigación El Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios, reportó que se reconoce como organización a grupos sociales de personas que tiene una estructura de funcionamiento sistemático cuya interacción está orientada a cumplir objetivos planificados dentro del marco del clima laboral y compromiso organizacional coordinado, bajo normas establecidas para cumplir la misión de la organización; en esta relación importa la forma de cómo las personas que la integran perciben el trabajo que realizan y su grado de involucramiento, relacionándolo con los incentivos económicos y de tipo social. Concluyen que los integrantes de las organizaciones que mantienen altos grados de compromiso laboral, tienen buenos desempeños y producción laboral, con bajos niveles de ausentismo en sus organizaciones.

Pereira (2014), en su tesis Clima laboral y servicio al cliente en República Dominicana, concluyó que todos los empleados sienten el clima laboral en el interior de una organización, entendiéndolo que coadyuvan a construirlo de acuerdo a su interacción cotidiana que mantienen con la organización, siendo importante unificarlo para que se puedan sentir en casa.

Los superiores jerárquicos tienen la misión de crear un ambiente cordial y empático en cada entorno de trabajo, apelando a la creatividad y capacidad para favorecer un buen clima laboral, de tal manera que los trabajadores tengan lealtad a la organización, y obtengan una vida laboral y extra laboral equilibrada.

El clima laboral es el punto medio entre lo organizacional y lo motivacional de los trabajadores, logrando mayor productividad, buenas relaciones entre los trabajadores, satisfacción y disposición a la rotación. La gestión y administración de un buen clima laboral es una estrategia primordial para las empresas.



Figuroa, Ormeño y Zúñiga (2012), en su tesis Diagnóstico de clima laboral, basado en el proceso de Modernización de las Instituciones de Salud Pública: Chile. Demostraron que las leyes que se han implementado de manera continua han influido en la labor diaria del empleado, procurando erradicar prácticas y costumbres heredadas; esta nueva forma ha sido absorbida de manera integral y rápida por los trabajadores de salud, para procurar lograr las metas deseadas en un modelo de integral de atención.

Campos y Loza (2011), en su tesis Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, Ibarra, Ecuador. Citan la necesidad de proyectar una sociedad con bienestar económico y social, con normas para un gobierno eficiente, a través de una moderna gestión administrativa.

## **Nacionales**

Chávez (2013), en su tesis Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión - La Libertad.

El autor reportó que no existen adecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la institución pública de estudio, repercutiendo en un desfavorable clima organizacional, el mismo que impide un buen desempeño laboral.

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012), en su tesis Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades, Lima, Perú, concluyen que dependiendo del grado de satisfacción laboral se atraen y retienen talentos, así como prevalece un saludable clima organizacional, motivando a los colaboradores a cumplir sus compromisos. Por ello la satisfacción laboral conlleva a una buena predisposición al trabajo, la misma que tiene un efecto favorable en el desempeño del empleado y en el mejor clima de la organización.

Vargas (2010), en su tesis *Gestión Pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos*, Lima, Perú, concluye que el clima organizacional-institucional es el resultado de las interacciones que se dan en una institución, precedidos de factores humanos que hacen que los climas sociales sean percibidos de distintas formas, y ambientes educativos de aprendizaje que se dan en un tiempo y espacio.

Elera (2009), en su tesis *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao, Perú*, reportan una buena gestión institucional acompañada con la organización y una adecuada política de gestión de talento humano, sumado al empleo eficiente de los recursos financieros son el pilar para el desarrollo institucional. La política institucional está orientada a canalizar el talento humano y al logro de metas y objetivos, convirtiéndose en un punto vital en la formación del talento de las nuevas generaciones. Reportan además, que el clima institucional lo constituyen las relaciones que se dan entre seres humanos, además de la conducta, las actitudes y la motivación de los integrantes de la organización, y el ambiente donde se constituyen estas relaciones.

### Regionales

González (2009), en su investigación realizada en una universidad pública de la región Amazonas, concluye que en un ambiente de trabajo un trabajador no opera en el vacío, lleva al trabajo ciertos parámetros preestablecidos por los que dirigen la institución. Un clima laboral favorable integra a las instituciones por ello es considerado como factor determinante para el éxito en la gestión del talento humano. El desarrollo institucional genera un clima laboral adecuado, y, generaría un punto medio entre los trabajadores y los que la dirigen, por lo que las diferencias entre ellos quedarían zanjadas y se generarían climas de trabajo óptimos los cuales permitirán satisfacer las necesidades de la institución y del trabajador, repercutiendo en un mejor desempeño en toda la organización.

### 1.3 Teorías relacionadas al tema

#### Relaciones Interpersonales

Una relación interpersonal es “una interacción recíproca entre dos o más personas” (Bisquerra, 2003).

“Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social” (Contreras, Diaz, & Hernández, 2012, p.46)

Carl Rogers (citado por Méndez y Ryszard, 2005), sostiene que se le debe dar mucha importancia a las relaciones interpersonales no solo en asuntos terapéuticos, sino en diferentes aspectos de la actividad humana como la educación, la política y otros. (p.7)

Carl Rogers en el enfoque Centrado en la Persona, ha investigado profundamente sobre las condiciones que favorecen el desarrollo de todo tipo de relaciones interpersonales, señalando que éstas deben ser actitudinales reduciéndose a las que son necesarias y que sustancialmente son la empatía, la congruencia y la consideración positiva incondicional. (Méndez & Ryszard, 2005)

Carl R. Rogers abrió nuevos conceptos de consideración del ser humano y su relación con su entorno, si bien han tomado diferentes nombres a través del tiempo, los conceptos como comprensión empática, la congruencia y la aceptación incondicional han merecido un nuevo y más honda significación, reformando la forma de conceptualizar la relación interpersonal. (Méndez & Ryszard, 2005)

Carl Rogers sostuvo que el ser humano cuando se le da un ambiente psicológico propicio para desarrollar sus actividades, es merecedor de confianza, promueve su creatividad, se automotiva, es fuerte ante la diversidad y muy constructivo, generando potenciales insospechados. (Méndez & Ryszard, 2005).

Un espacio exquisito para la creación de este ambiente psicológico adecuado son las relaciones interpersonales, donde cada trabajador tiene en sí mismo la responsabilidad de recrearlo, donde no solo los profesionales de la materia pueden hacerlo, sino que es tarea de todos, para ello debemos revisar nuestras formas de comunicación, valores, actitudes y todo aquello que implique ir a un certero encuentro con el entorno del otro. (Méndez & Ryszard, 2005)

### Clima Organizacional

Mc Gregor (citado por Williams, 2013 y Alvizuri, 2016), en su obra Lado humano de la empresa, presenta dos modelos teóricos a los que denominó Teoría X y Teoría Y, que relaciona el comportamiento del hombre con el trabajo, que se exponen en resumen a continuación:

#### Teoría X

Todo hombre y mujer común y corriente siente repulsión expresada por su propia naturaleza sin depender de ninguna circunstancia, cuando se trata de realizar una actividad laboral, evitándolo cada vez que pueda; por dicha razón humana, los

trabajadores se les obliga a trabajar bajo ciertos parámetros propios de la institución donde labora, que de vulnerarlos son sancionados con el objetivo de evitar la reincidencia, y garantizar las metas institucionales.

El hombre común evita responsabilidades, prefiriendo que lo dirijan, con relatividad tiene escasa ambición de desarrollo, deseando más que nada su seguridad laboral.

#### Teoría Y

El trabajo demanda un esfuerzo físico, mental y natural, similar al requerido cuando el hombre se divierte o realiza alguna actividad de juego. Hombres y mujeres necesitan de grandes motivaciones y de un ambiente de trabajo adecuado para sentirse estimulados y puedan lograr sus aspiraciones personales, bajo condiciones que consideren son las adecuadas, si esto se da, el trabajador buscará responsabilidades de gestión. Bajo esta teoría, se logrará la integración institucional, siendo la clave entonces, que la institución u organización provisione ambientes y condiciones adecuados para la jornada laboral con la finalidad que el trabajador logre cumplir sus metas y aspiraciones propias de él, y a la vez ellos se comprometan a lograr los objetivos y metas de la institución.

La teoría de Clima Laboral de Likert (citado por Williams, 2013 y Alvizuri, 2016), sostiene que los subordinados tienen un comportamiento que depende directamente de lo que perciben es la conducta de los que administran y de las condiciones que la organización impone, por lo que la reacción del trabajador en su ambiente de trabajo estará regida por la percepción que tiene hacia su propio trabajo.

#### 1.4 Formulación del Problema

¿Cómo se relaciona las relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional que tienen los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, noviembre del 2018?

## 1.5 Justificación del estudio

### 1.5.1 Teórica

Esta investigación es de importancia pues a través de ella se obtuvo información sobre la relación entre las relaciones interpersonales de los trabajadores y el clima organizacional que perciben en la institución en estudio mediante la aplicación de encuestas.

### 1.5.2. Práctica

Esta investigación tiene un aporte práctico muy importante, ya que al establecerse la relación que tiene las relaciones interpersonales en la percepción del clima organizacional, nos permitirá establecer medidas de mejoramiento de este tipo de relaciones para resolver el importante problema práctico de una percepción medianamente favorable que existe en los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

### 1.5.3. Metodológica

La investigación servirá como un aporte científico a la institución canalizada a través de la oficina de recursos humanos a fin que tomen las medidas necesarias que garanticen adecuadas relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional, estableciendo una metodología que tome en cuenta principalmente los indicadores de relaciones interpersonales que se han iniciado.

## 1.6 Hipótesis

Las relaciones interpersonales de los trabajadores se relacionan con la percepción del clima organizacional que perciben en la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

## 1.7 Objetivos

### 1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación de las relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria de la Región de Lambayeque.

### 1.7.2. Objetivo Específicos

- Identificar el tipo de relaciones interpersonales de los trabajadores de la entidad en estudio.
- Categorizar la percepción sobre clima organizacional de los trabajadores de la entidad en estudio.
- Establecer la correlación de las relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional de la entidad de estudio.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

#### 2.1.1. Enfoque de investigación

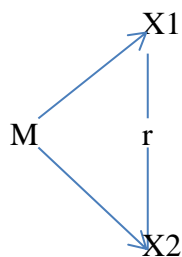
La investigación fue Cuantitativa.

#### 2.1.2 Tipo de Investigación

No experimental

#### 2.1.3 Diseño de investigación

Correlacional



Dónde:

M = Muestra: Donde se observaron las variables de estudio

r = coeficiente de correlación entre dos variables cualitativas ordinales

X1 = Variable 1

X2 = Variable 2

## 2.2 Variables y operacionalización de la variable

### 2.2.1. Variables

Variable 1 : Relaciones Interpersonales

Variable 2 : Clima Organizacional

#### **Definición conceptual de Relaciones Interpersonales**

Definición conceptual: Una relación interpersonal es “una interacción recíproca entre dos o más personas” (Bisquerra, 2003).

“Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social” (Contreras, Diaz, & Hernández, 2012, p.46)

#### **Definición conceptual de Clima Organizacional**

Definición conceptual: “De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral” (Gonçalves, 1997).

### 2.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLE 1	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
<b>R E L A C I O N E S  I N T E R P E R S O N A L E S</b>	<b>COMPETENCIA</b>	1. Los sentimientos me afectan	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Ordinal de tipo Likert	Cuestionario de Relaciones Interpersonales Test de Rodrigo Yañez Gallardo, adaptado por Cleofé Viviana Sánchez Soto
		2. Me doy cuenta cuándo están asustados			
		3. Me entristece observar cosas tristes			
		4. Me doy cuenta cuando estás enfadado			
		5. Me preocupo por lo que siento			
		6. Conozco sentimientos de los demás			
		7. Buen estado de ánimo			
	<b>APERTURA</b>	8. Tienen en cuenta mi punto de vista		Ordinal de tipo Likert	
		9. Amigos se preocupan por mi			
		10. Amigos me comprenden			
		11. Amigos y mis malos momentos			
		12. Amigos, soledad, aislamiento			
		13. Confianza			
	<b>INTEGRIDAD</b>	14. Problemas y amigos		Ordinal de tipo Likert	
		15. Amigos, problemas y dificultades			
		16. Dialogar con personas desconocidas			
		17. Felicito lo bueno			
		18. Amigos, peleas y ayuda			
		19. Invitación a fiesta, cine			
	<b>BENEVOLENCIA</b>	20. Problemas, yo y compañeros/as		Ordinal de tipo Likert	
		21. Intervengo en problemas de otros			
		22. Involucramiento en organizaciones			
		23. Sinceridad con otros			
		24. Bienestar con los demás			
	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	25. Confianza, lealtad y honestidad		Ordinal de tipo Likert	
		26. Responsabilidad en asumir errores			
		27. Problemas personales y ayuda recibida			
		28. Cambio de institución			
		29. Participación en decisiones institucionales			
		30. Compromiso con institución y mejora			



VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
P E R C O E R P G C A I N Ó I N Z A D C E I L O N C A L L I M A	TIPOS DE LIDERAZGO	1. Respuesta adecuada ante presión del jefe	1. Nunca hago la conducta. 2. Casi nunca hago la conducta 3. Bastantes veces hago la conducta 4. Casi siempre hago la conducta 5. Siempre hago la conducta	Ordinal de tipo Likert	Cuestionario de Clima Organizacional Test de Sonia Palma Carrillo, adaptado por Díaz Díaz, Elver
		2. Respuesta adecuada ante asignación de tareas			
		3. Influencia del director en las tareas			
		4. Director dirige el trabajo en grupo con motivación			
		5. Seguridad con el jefe			
		6. Satisfacción con liderazgo del Director			
	TOMA DE DECISIONES	7. Bien cuando director consulta decisión			
		8. Sentimiento en decisiones en grupo			
		9. Conformidad en que Director es la autoridad para tomar decisiones			
		10. Adaptación a nuevas decisiones			
		11. Empatía cuando no aceptan mis propuestas			
	COMUNICACIÓN	12. Comunicación adecuada con director y trabajadores			
		13. Comunico errores presentados			
		14. Fomento intercambio de ideas en dificultades			
		15. Comunico por medios impresos actividades			
	RELACIONES INTERPERSONALES	16. Buenas relaciones personales con los trabajadores, sin conflictos			
		17. Apoyo desinteresado a los trabajadores			
		18. Cortesía y educación con los trabajadores			
		19. Intervengo en conversaciones de grupo			
	MOTIVACIÓN	20. Bienestar en el lugar de trabajo			
		21. Manifestación sobre una remuneración justa			
		22. Agradecimiento por satisfacción social de trabajadores			

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población de estudio estuvo constituida por los 8 trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

### 2.3.2. Muestra

La muestra no probabilística estuvo conformada por los 8 trabajadores de la población de estudio.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad

Técnica: Se utilizó la observación estructurada a través del test.

### 2.4.1. Instrumento de recolección de datos

Para la Relaciones Interpersonales se empleó el Test de Rodrigo Yáñez Gallardo, adaptado por Cleofé Viviana Sáenz Soto, consistente en un Cuestionario de treinta ítems.

Para el Clima Organizacional se empleó el Test de Sonia Palma Carrillo, adaptado por Díaz Díaz Elver, consistente en un Cuestionario de 22 ítems.

### 2.4.2. Fichas Técnicas de los Instrumentos

#### 2.4.2.1. **RELACIONES INTERPERSONALES**

##### **Ficha Técnica**

Nombre de la Prueba : Cuestionario de Relaciones interpersonales.

Autor : Rodrigo Yáñez Gallardo

Año : 2006

Adaptado : Cleofé Viviana Sáenz Soto

Procedencia : Chile

Propósito : Medir las Relaciones Interpersonales

Ámbito de Aplicación : Personal de la Autoridad Portuaria  
Regional de Lambayeque.

Tiempo de Aplicación : Aproximadamente 20 minutos.

Forma de Aplicación : Individual o Colectiva

## **Administración de la Prueba**

El cuestionario tiene treinta ítems, divididos en cinco dimensiones que se indican a continuación, con la finalidad de establecer las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, con el consentimiento y anonimato para guardar la confidencialidad:

Competencia : 7 ítems  
Apertura : 6 ítems  
Integridad : 6 ítems  
Benevolencia : 5 ítems  
Identificación : 6 ítems

La escala de lickert y su valoración fue la siguiente:

Un Punto = Nunca.

Dos Puntos = Casi nunca.

Tres Puntos = Algunas veces.

Cuatro Puntos = Casi siempre.

Cinco Puntos = Siempre.

Los resultados estadísticos fueron resumidos en tablas y figuras estadísticas.

### **2.4.2.2. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **Ficha Técnica**

Nombre de la Prueba : Clima Organizacional

Autor : Sonia Palma Carrillo

Año : 1999

Adaptado : Díaz Díaz, Elver

Procedencia : Chiclayo

Propósito : Medir el Clima Organizacional

Ámbito de Aplicación : Personal de la Autoridad Portuaria  
Regional de Lambayeque.

Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.

Forma de Aplicación : Individual o Colectiva

### Administración de la Prueba

El cuestionario tiene veinte y dos ítems, distribuidos en 5 dimensiones tal como se indica a continuación, con la finalidad de establecer la percepción sobre el clima organizacional que tienen los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, con el consentimiento y anonimato para guardar la confidencialidad:

Tipos de Liderazgo	: seis ítems
Toma de Decisiones	: cinco ítems
Comunicación	: cuatro ítems
Relaciones Interpersonales	: cuatro ítems
Motivación	: tres ítems

La escala de lickert y su valoración fue la siguiente:

- Nunca hago la conducta: 1 punto
- Casi nunca hago la conducta: 2 puntos
- Bastantes veces hago la conducta: 3 puntos
- Casi siempre hago la conducta: 4 puntos
- Siempre hago la conducta: 5 puntos

Los resultados estadísticos fueron resumidos en tablas y figuras estadísticas.

#### 2.4.3. Confiabilidad

Tabla 2: Coeficiente de confiabilidad de consistencia interna del Test de relaciones Interpersonales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	30

La confiabilidad de tipo consistencia interna del Test de Relaciones Interpersonales de Yáñez Gallardo Rodrigo del 2006, fue del 72.3% en la realidad de estudio.

Tabla 3: Coeficiente de confiabilidad de consistencia interna del Test de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,743	22

La confiabilidad de tipo consistencia interna del Test de Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo de 1999, fue del 74.3% en la realidad de estudio.

#### **2.2.4. Validez**

Los autores de los tests utilizados, reportaron en sus estudios una validez por encima del 70%.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Los datos fueron vaciados en el software estadístico SPSS versión 23, luego fueron tabulados en tablas y figuras, y procesados con estadísticas descriptivas.

Además, se calculó e interpretó la correlación para las variables cualitativas ordinales de estudio con el coeficiente Tau b de Kendall. Luego la información fue analizada, interpretada y discutida.

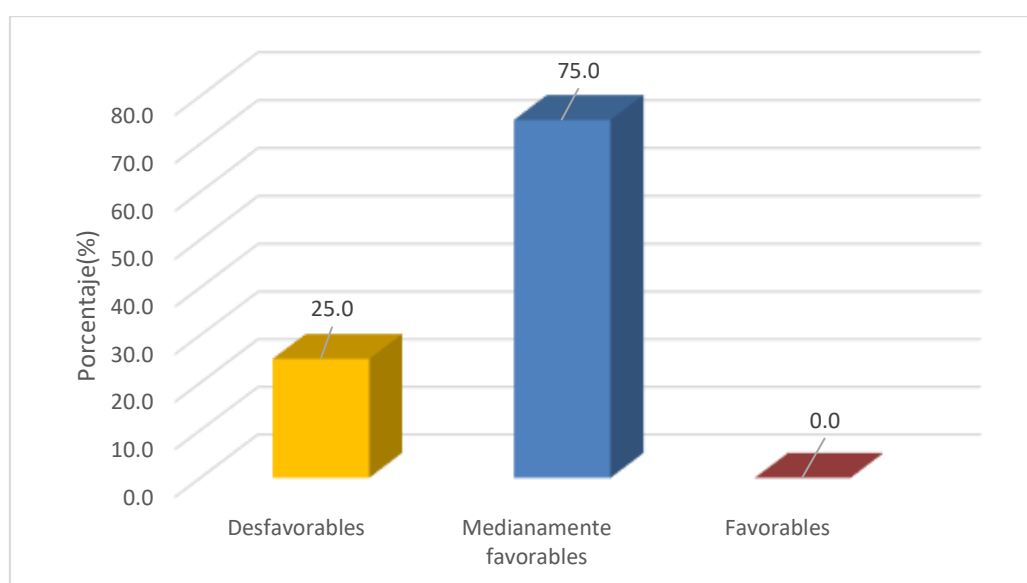
### **2.6 Aspectos éticos**

Se envió una solicitud con la finalidad de requerir la autorización respectiva al Gerente General de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, el cual brindó las facilidades para la aplicación de los instrumentos a la muestra de la presente investigación.

### III. RESULTADOS

Tabla 4: Trabajadores según Relaciones interpersonales. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Relaciones interpersonales	N	%
Desfavorables	2	25.0
Medianamente favorables	6	75.0
Favorables	0	0.0
Total	8	100.0



**Figura 01: Clasificación de las Relaciones Interpersonales**

**Fuente: Tabla 4**

#### **Interpretación:**

Se observa que las relaciones interpersonales son medianamente favorables en un 75%, entre los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque en el periodo de estudio Octubre – Noviembre 2018.

Esto significa que existe un 25% de trabajadores que manifiestan dificultades para poder establecer buenas relaciones interpersonales, o lo que es lo mismo, presentaron relaciones interpersonales desfavorables en el trabajo.

Tabla 5: Trabajadores según frecuencia que manifiestan se esfuerzan por tener un buen estado de ánimo. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Se esfuerzan por tener un buen estado de ánimo	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12.5
Algunas veces	1	12.5
Casi siempre	4	50.0
Siempre	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

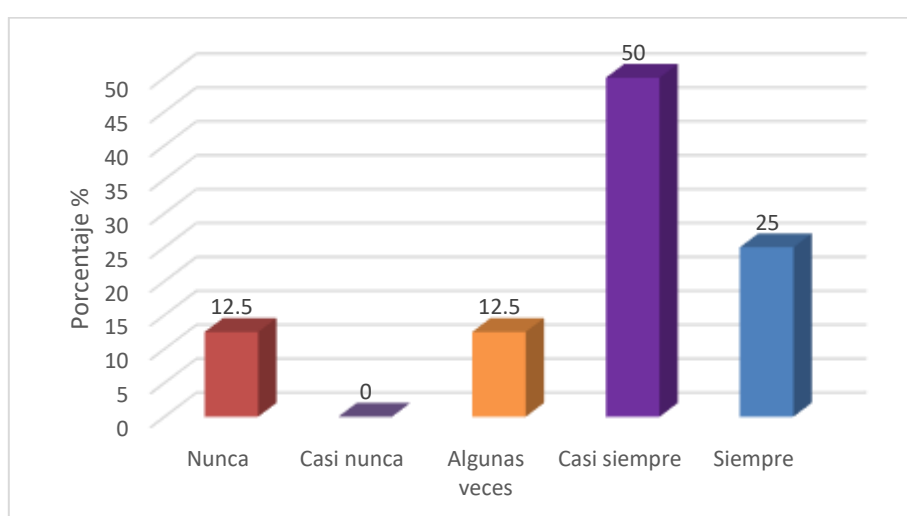


Figura 2: Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo.

Fuente: Tabla 5

### Interpretación:

Se observa que un 12.5% de los entrevistados no se esfuerzan por tener un buen estado de ánimo sumado un porcentaje igual de trabajadores que solamente algunas veces se esfuerzan por estar de buen ánimo.

Esto significa que existe un 25% de trabajadores que manifiestan este tipo de dificultades para poder establecer relaciones interpersonales en el trabajo.

Tabla 6: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que toman en cuenta su punto de vista. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Toman en cuenta su punto de vista	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	4	50.0
Casi siempre	2	25.0
Siempre	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

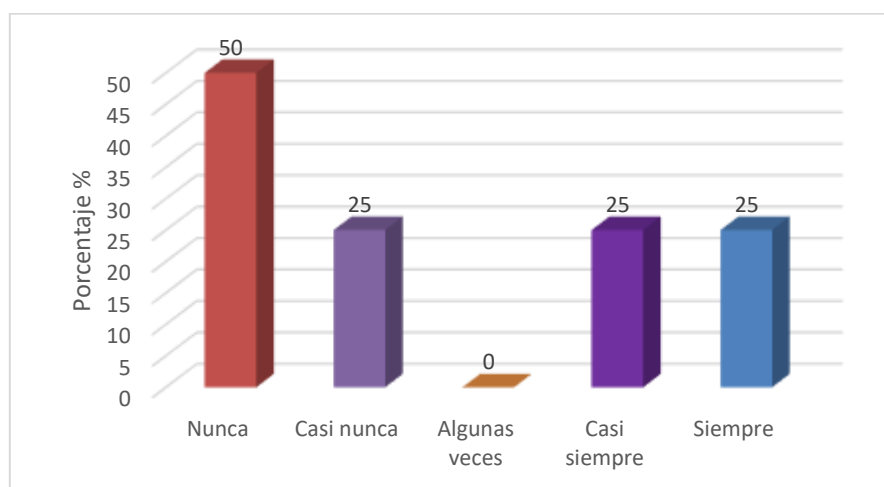


Figura 3: Amigos / as toman en cuenta mi punto de vista.

Fuente: Tabla 6

### Interpretación:

Se observa que un 50% de los entrevistados manifiestan que nunca toman en cuenta su punto de vista; un 25% manifestaron que casi nunca toman en cuenta su punto de vista.

Sin embargo un 50% manifiesta que tienen en cuenta su punto de vista.



Tabla 7: Trabajadores según frecuencia que manifiestan no son comprendidos en malos momentos. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

No son comprendidos en malos momentos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12.5
Casi nunca	2	25.0
Algunas veces	5	62.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

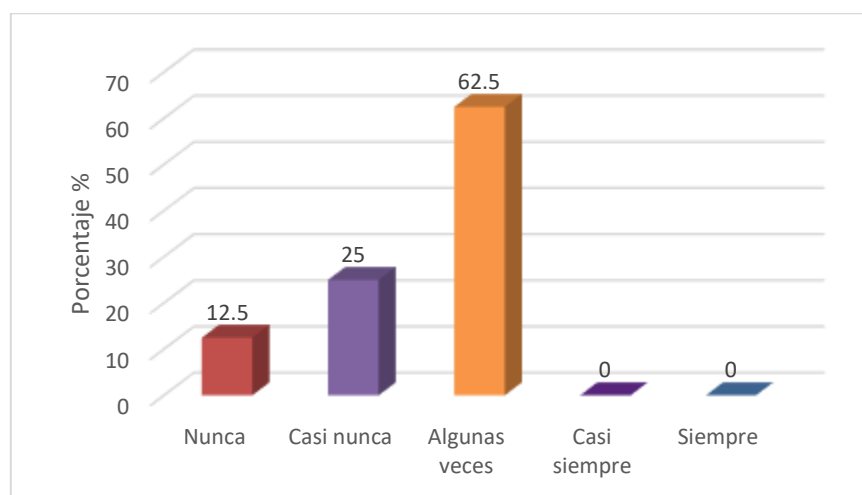


Figura 4: Amigos/as no comprenden que tenga malos momentos.

Fuente: Tabla 7

### Interpretación:

Se observa que el 62.5% de los encuestados manifiestan que algunas veces son comprendidos por sus colegas cuando tienen malos momentos, un 25% manifiestan que casi nunca, y sólo un 12.5% manifiestan que nunca los trabajadores comprenden que tienen malos momentos.

Tabla 8: Trabajadores según frecuencia que manifiestan confiar en sus amigos.  
 Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Confía en sus amigos	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	25.0
Casi siempre	3	37.5
Siempre	3	37.5
Total	8	100.0

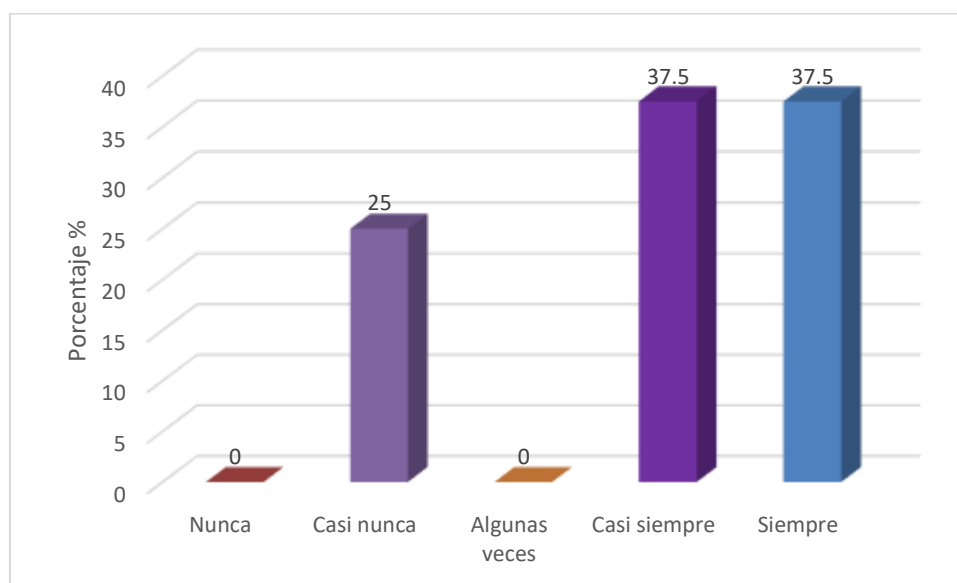


Figura 5: Muestra confianza en amigos

Fuente: Tabla 8

### Interpretación:

Se observa que el 25% de los encuestados casi nunca confía en sus amigos, un 37.5% falla casi siempre y un 37.5% falla siempre en confiar en sus amigos.

Tabla 9: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que tienen más problemas de lo que sus amigos creen. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Tienen más problemas de lo que sus amigos creen	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	25.0
Casi nunca	1	12.5
Algunas veces	2	25.0
Casi siempre	3	37.5
Total	8	100.0

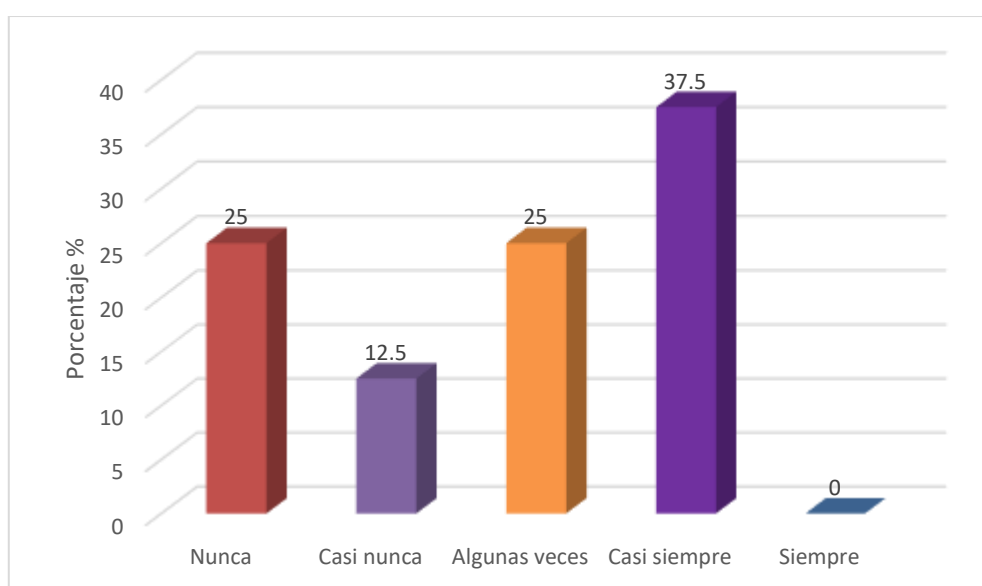


Figura 6: Tienen más problemas de lo que sus amigos creen.

Fuente: Tabla 9

### Interpretación:

Se observa que el 37.5% de los trabajadores manifiestan que casi siempre perciben que tienen más problemas de lo que sus amigos creen, y el 25% solo algunas veces.

Tabla 10: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que les cuesta trabajo entablar conversación con desconocidos. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018

Les cuesta trabajo entablar conversación con desconocidos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12.5
Casi nunca	1	12.5
Algunas veces	3	37.5
Casi siempre	1	12.5
Siempre	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

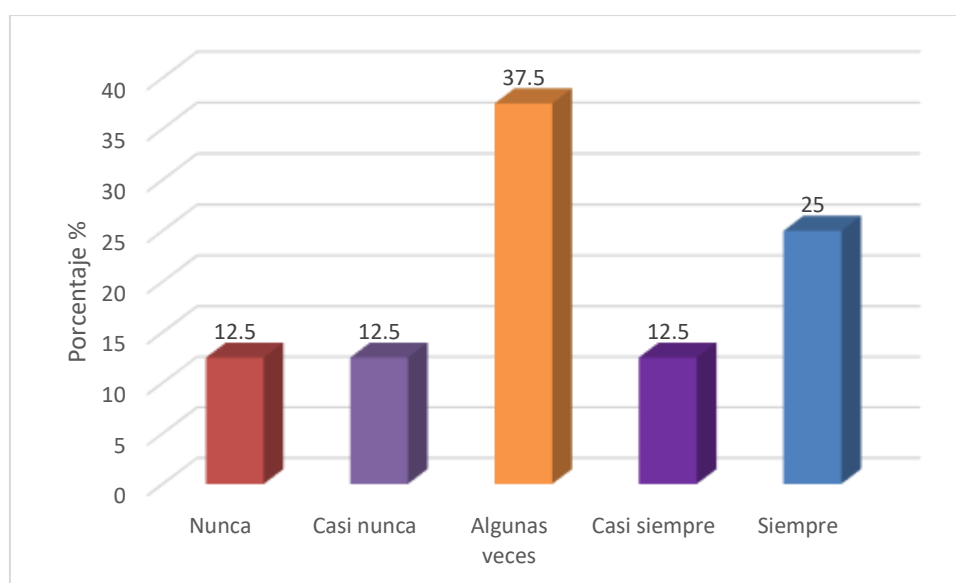


Figura 7: Trabajo para empezar conversación con quien no conozco

Fuente: Tabla 10

### Interpretación:

Se observa que el 37.5% de los encuestados responden que algunas veces les cuesta trabajo empezar una conversación con alguien que no conocen, y el 37.5% manifiesta que casi siempre o siempre les cuesta trabajo empezar una conversación con alguien que no conocen.

Tabla 11: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que reconocen a sus compañeros cuando hacen algo bien

Reconocen a sus compañeros cuando hacen algo bien	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	12.5
Algunas veces	1	12.5
Casi siempre	6	75.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

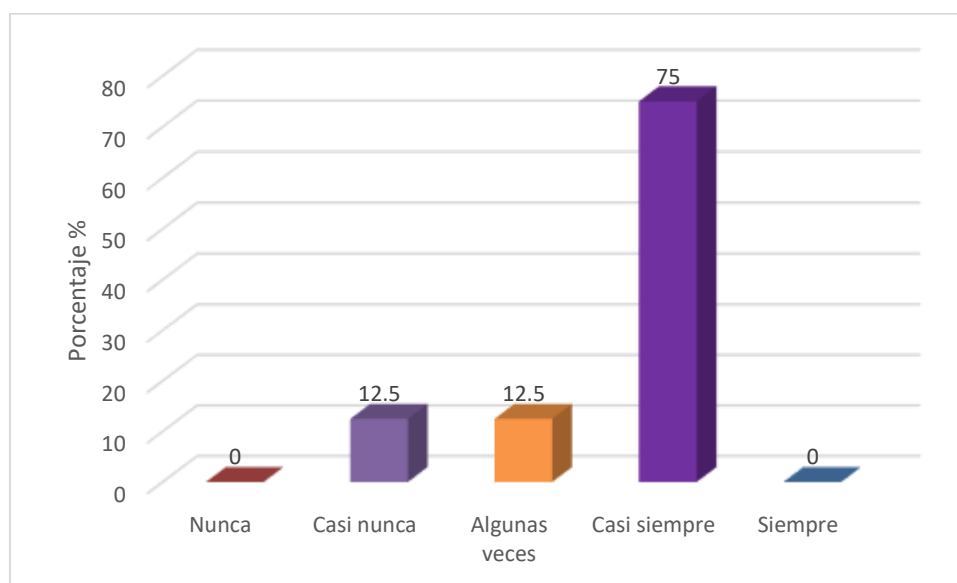


Figura 8: Felicito a compañeros/as cuando hacen bien las cosas

Fuente: Tabla 11

### Interpretación:

Se observa que un 25% de los encuestados no tienen conductas positivas de alabar o felicitar a sus compañeros / as cuando hacen algo bien, lo que no favorece relaciones interpersonales dentro de la institución. También se observa que el 75% casi siempre realiza esta conducta,

Tabla 12: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que suelen interceder en los problemas entre sus compañeros/as

Interceden en los problemas de sus compañeros	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	25.0
Algunas veces	4	50.0
Casi siempre	2	25.0
Total	8	100.0

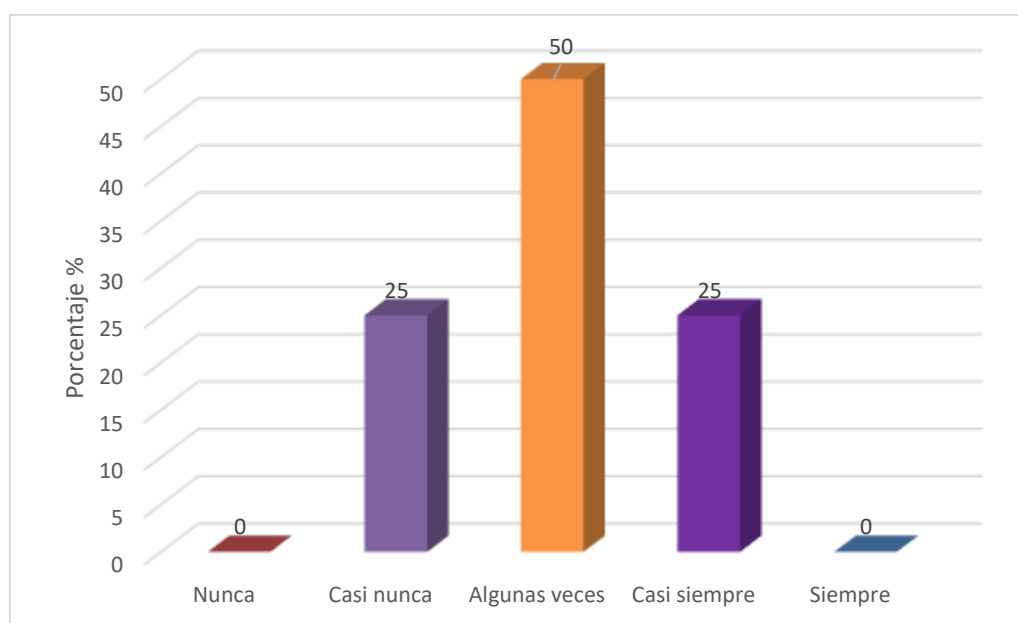


Figura 9: Medio en los problemas de compañeros /as

Fuente: Tabla 12

### Interpretación:

Se observa que un 50% de los encuestados manifiestan que algunas veces suele mediar en los problemas entre los trabajadores, un 25% actúa casi siempre como mediador y un 25% casi nunca actúa como mediador.

Tabla 13: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente participar activamente en los grupos, asociaciones u organizaciones a las que pertenecen

Participan activamente	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	12.5
Algunas veces	4	50.0
Casi siempre	1	12.5
Siempre	2	25.0
Total	8	100.0

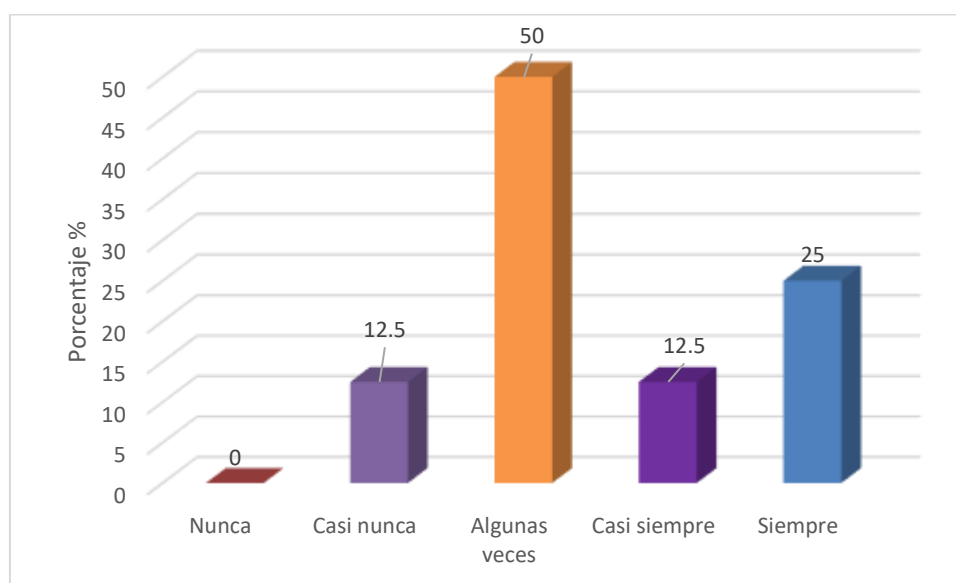


Figura 10: Involucramiento de manera activa en las organizaciones a las que pertenece.

Fuente: Tabla 13

### Interpretación:

Se observa que un 12.5% de los encuestados casi nunca se involucra en grupos o asociaciones u organizaciones, un 25% siempre se involucra y el 62.5% tiene una falla para involucrarse en grupos o asociaciones u organizaciones.

Tabla 14: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente trabajar para el bienestar de los demás

Trabajan por el bienestar de los demás	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	3	37.5
Casi siempre	3	37.5
Siempre	2	25.0
Total	8	100.0

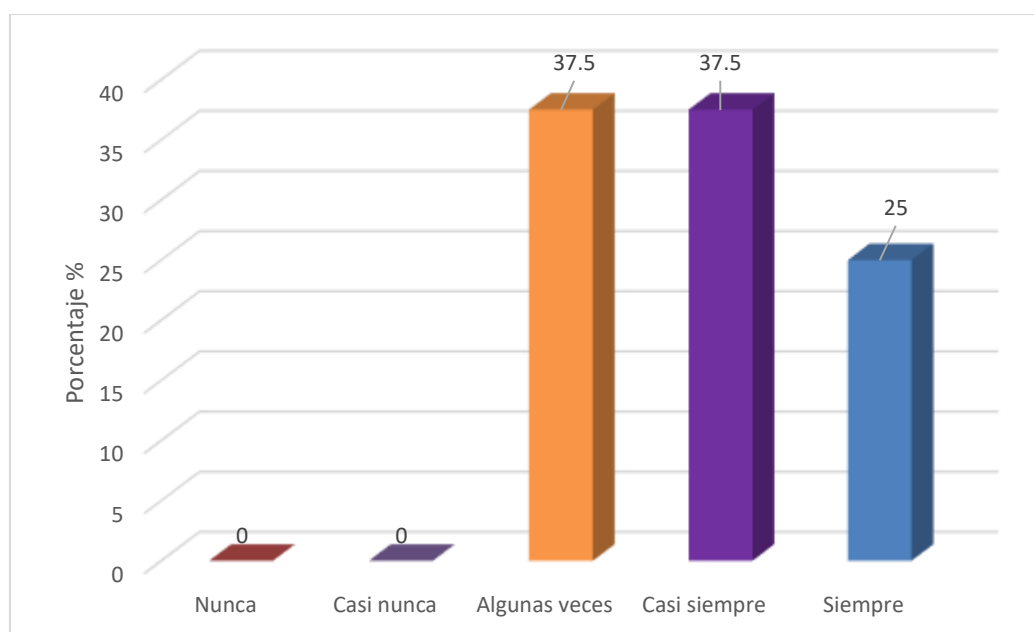


Figura 11: Trabajar para el bienestar de los demás

Fuente: Tabla 14

### Interpretación:

Se observa que un 25% de los encuestados trabajan siempre para el bienestar de los demás, mientras que el 75% de los encuestados fallan al momento de trabajar para el bienestar de los demás.



Tabla 15: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente son leales y honestos para ganarse la confianza de la gente

Leales y honestos para ganar confianza de la gente	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	1	12.5
Casi siempre	2	25.0
Siempre	5	62.5
Total	8	100.0

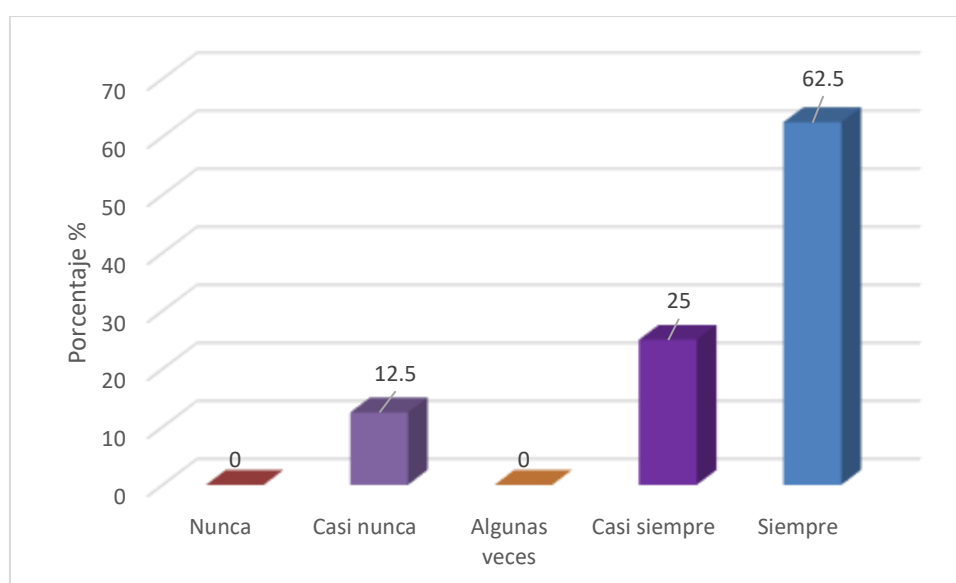


Figura 12: Ganar la confianza siendo leal y honesto

Fuente: Tabla 15

### Interpretación:

Se observa que un 62.5% de los encuestados responden que siempre se ganan la confianza siendo leales y honestos, y el 37.5% encuentra fallas para ganarse la confianza siendo leales y honestos.

Tabla 16: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente si cambiarían de centro laboral si pudiesen

Se cambiarían de centro laboral si pudiesen	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	12.5
Casi nunca	3	37.5
Algunas veces	3	37.5
Casi siempre	1	12.5
Total	8	100.0

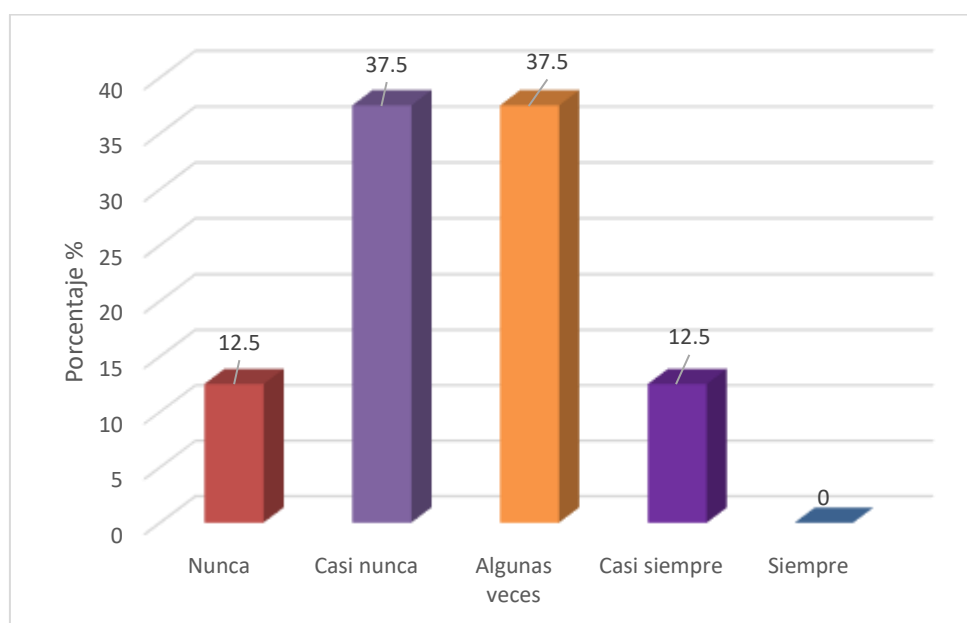


Figura 13: Me cambiaría de centro de trabajo si pudiera

Fuente: Tabla 16

### Interpretación:

Se observa que un 12.5% de los encuestados responden que nunca se cambiarían de centro de trabajo, mientras que el 87.5% tiene dudas si se cambiarían de centro de trabajo.

Tabla 17: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente siempre participan en las decisiones importantes que adopta la institución

Participan en las decisiones de la decisión	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	2	25.0
Algunas veces	5	62.5
Casi siempre	1	12.5
Total	8	100.0

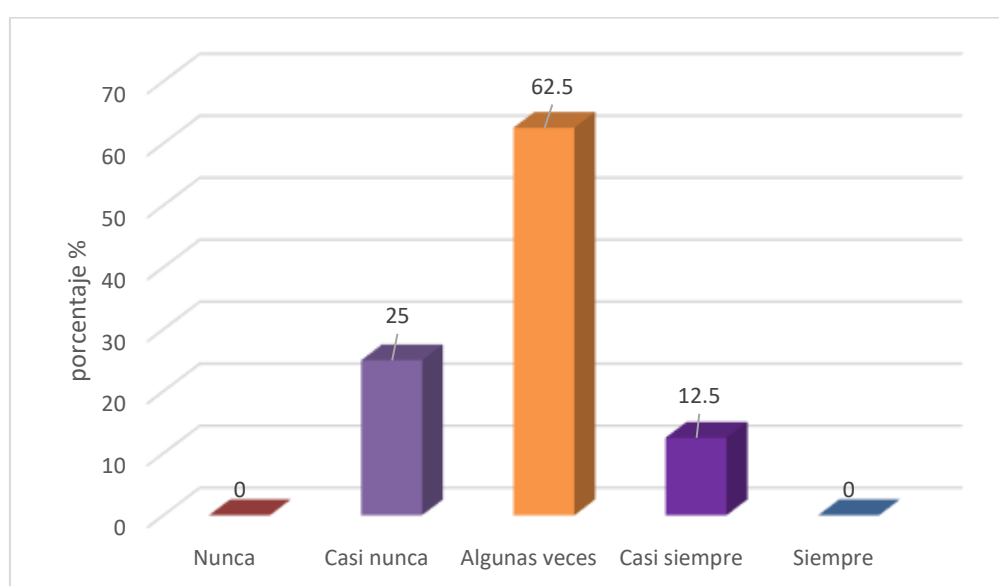


Figura 14: Participación en las decisiones importantes

Fuente: Tabla 17

### Interpretación:

Se observa que un 25% de los encuestados responden que casi nunca participa de las decisiones importantes que adopta la institución, un 62.5% manifiesta que solo algunas veces participa y un 12.5% casi siempre participa en la decisiones importantes de la institución.

## CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 18: Trabajadores según Clima organizacional de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018

Clima organizacional	N	Porcentaje
Desfavorable	0	0
Medianamente favorable	6	75.0
Favorable	2	25.0
Total	8	100.0

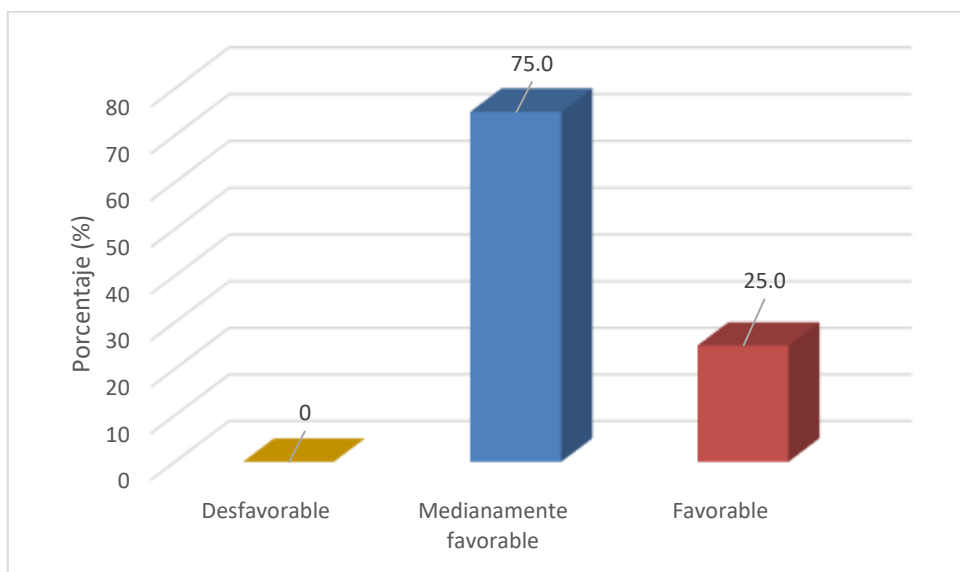


Figura 15: Clasificación del clima laboral

Fuente: Tabla 18

### Interpretación:

Se observa que el clima laboral es medianamente favorable en un 75%, entre los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque en el periodo de estudio Octubre – Noviembre 2018.

Esto significa que existe un 25% de trabajadores que manifiestan dificultades para poder encontrar un clima organizacional favorable en el trabajo.

Tabla 19: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente a la presión ejercida por el gerente

Conducta ante presión ejercida por gerente	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta casi siempre	6	75.0
Hago la conducta siempre	2	25.0
Total	8	100.0

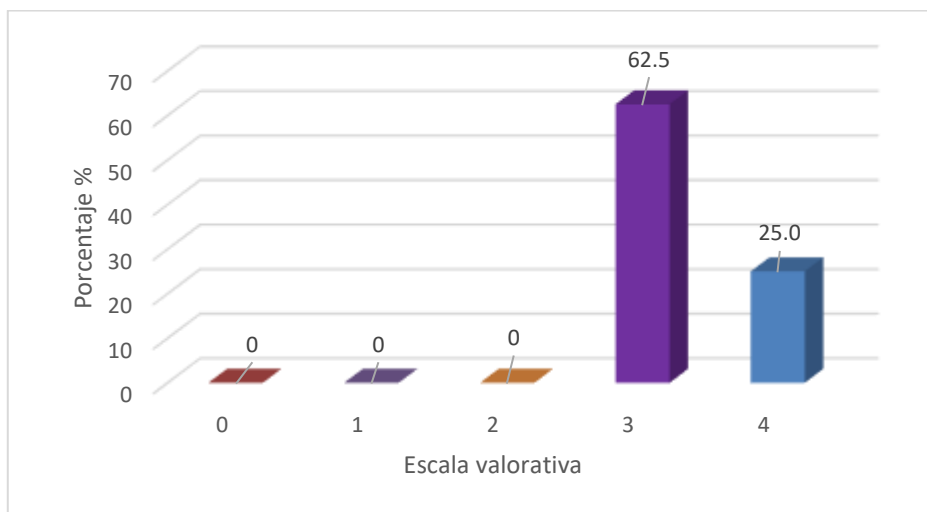


Figura 16: Respondo adecuadamente a la presión que ejerce el gerente.

Fuente: Tabla 19

**Interpretación:**

Se observa que el 75% de los trabajadores tuvieron casi siempre una conducta adecuada ante la presión que ejerce el gerente.

Lo que indica que existe solo un 25% de trabajadores que tienen la conducta siempre.

Tabla 20: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente cuando el gerente asigna tareas justa y equilibradamente

Gerente asigna tareas justa y equilibrada	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	6	75.0
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

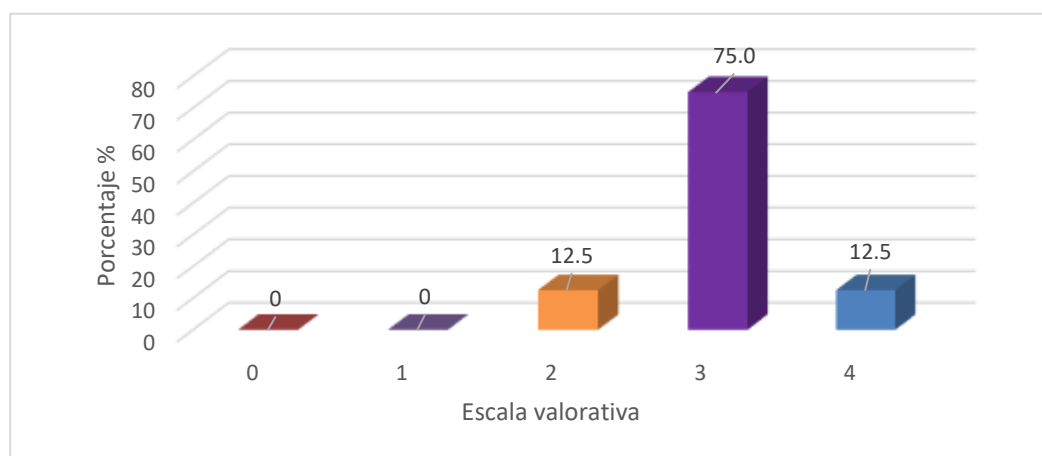


Figura 17: Respondo adecuadamente cuando el gerente me asigna tareas.

Fuente: Tabla 20

### Interpretación:

Se observa que el 12.5% de los encuestados respondieron adecuadamente siempre a las tareas asignadas por el gerente, mientras que un 87.5% tiene una falla en la conducta como respuesta a las tareas asignadas por el gerente.

Tabla 21: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente la influencia del gerente al enfocar sus metas

Influencia del gerente al enfocar sus metas	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	5	62.5
Hago la conducta casi siempre	1	12.5
Hago la conducta siempre	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

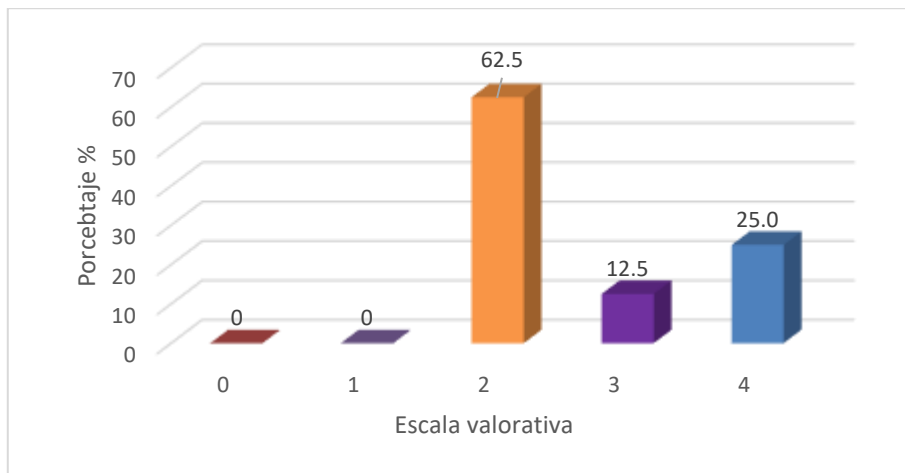


Figura 18: Me dejo influir del gerente para alcanzar las metas

Fuente: Tabla 21

### Interpretación:

Se observa que el 62.5% de los encuestados respondieron adecuadamente que se dejan influir bastantes veces por el gerente cuando enfoca a alcanzar sus metas, mientras que un 37.5% tienen alguna falla en la conducta como respuesta a la presión que ejerce el gerente.

Tabla 22: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente el gerente dirige el trabajo en grupo hacia el logro de metas

Gerente dirige el trabajo en grupo hacia logro de metas	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	4	50.0
Hago la conducta siempre	3	37.5
Total	8	100.0

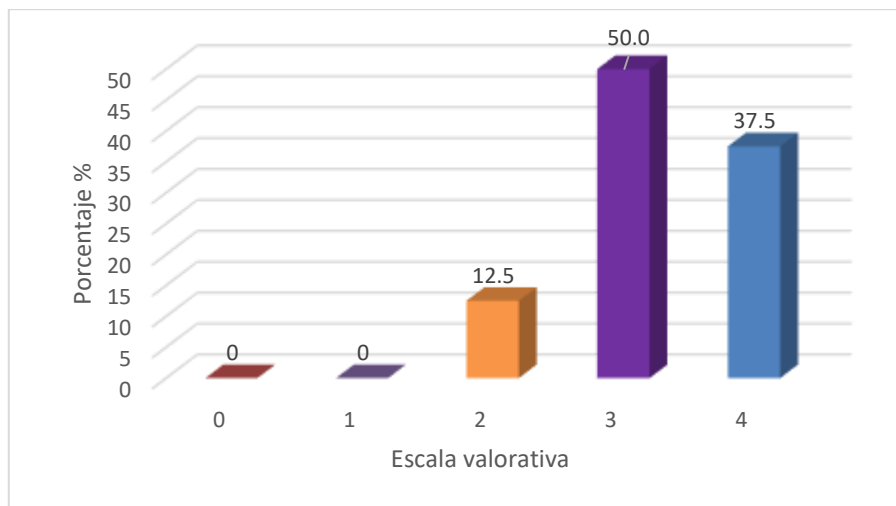


Figura 19: Creo que el gerente dirige el trabajo en grupo estimulando una competencia

Fuente: Tabla 22

### Interpretación:

Se observa que el 37.5% de los encuestados cree que el gerente dirige el trabajo en grupo estimulando una competencia justa, y el 62.5% encuentra fallas al momento de creer que el gerente dirige el trabajo en grupo estimulando una competencia justa.



Tabla 23: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente la satisfacción con estilo de liderazgo del gerente

Satisfacción con estilo de liderazgo del gerente	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	5	62.5
Hago la conducta casi siempre	1	12.5
Hago la conducta siempre	2	25.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

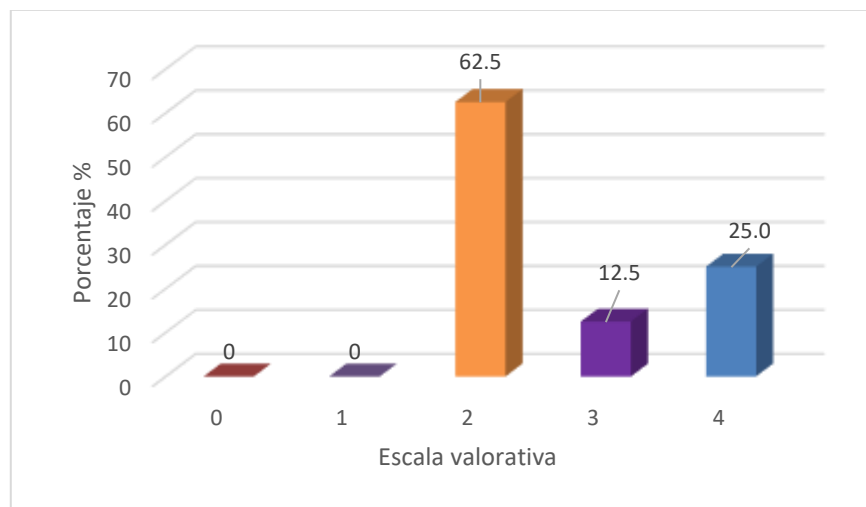


Figura 20: Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo del gerente

Fuente: Tabla 23

### Interpretación:

Se observa que solo el 25% de los encuestados responden siempre adecuadamente al estilo de liderazgo del gerente, mientras que un 75% tiene fallas para responder adecuadamente al estilo de liderazgo del gerente.

Tabla 24: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente su satisfacción cuando el gerente consulta con el trabajador la toma de decisiones importantes

Trabajador toma decisiones importantes	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	6	75.0
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

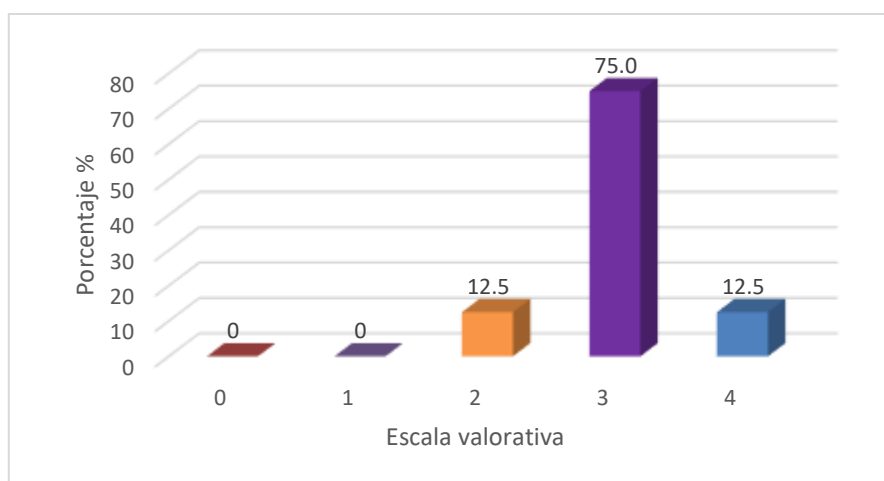


Figura 21: Me siento bien cuando el gerente consulta tomar decisiones importantes

Fuente: Tabla 24

### Interpretación:

Se observa que solo el 12.5% responde siempre adecuadamente cuando el gerente les consulta para tomar una decisión importante y el 87.5% encuentra fallas al momento de responder al gerente cuando les consulta para tomar una decisión importante.

Tabla 25: Trabajadores según frecuencia que manifiestan que responden adecuadamente se adaptan rápidamente a las nuevas decisiones

Se adapta rápidamente a las nuevas decisiones	Frecuencia	Porcentaje
No hago la conducta casi nunca	1	12.5
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	5	62.5
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

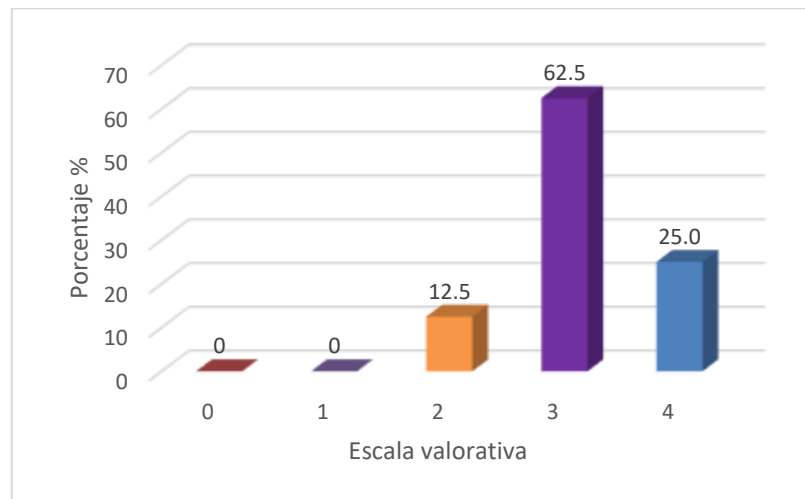


Figura 22: Me adapto rápidamente a las nuevas decisiones

Fuente: Tabla 25

### Interpretación:

Se observa que sólo el 25% de trabajadores se adaptan rápidamente a las nuevas decisiones, mientras que el 75% encuentra fallas para adaptarse rápidamente a las nuevas decisiones.

Tabla 26: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente su empatía y búsqueda de soluciones ante sus propuestas

Empatía y búsqueda de soluciones ante sus propuestas	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	2	25.0
Hago la conducta casi siempre	5	62.5
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

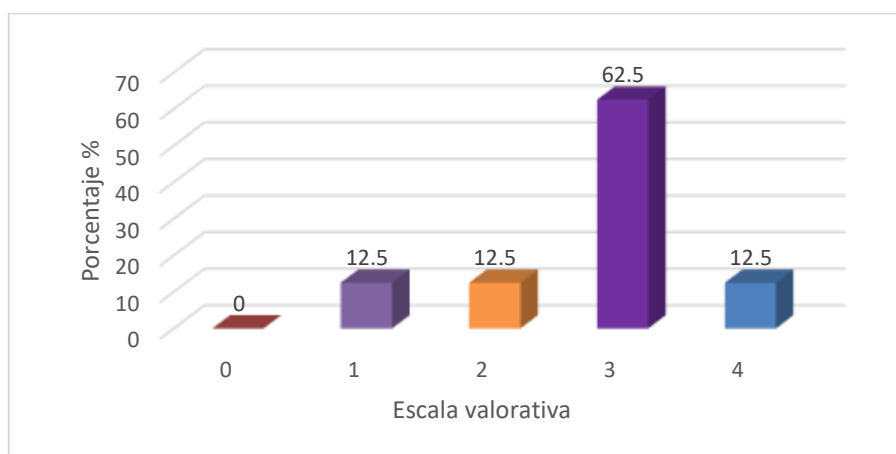


Figura 23: Cuando no aceptan mis propuestas soy empático y busco soluciones.

Fuente: Tabla 26

### Interpretación:

Se observa que sólo el 12.5% de trabajadores responden adecuadamente cuando no aceptan sus propuestas en mejora de la institución, y un 87.5% presentan algunas fallas en la conducta al momento de responder adecuadamente cuando sus propuestas son rechazadas.

Tabla 27: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente la comunicación de sus errores, dudas o dificultades

Comunican sus errores, dudas o dificultades	Frecuencia	Porcentaje
No hago la conducta casi nunca	1	12.5
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	2	25.0
Hago la conducta siempre	4	50.0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

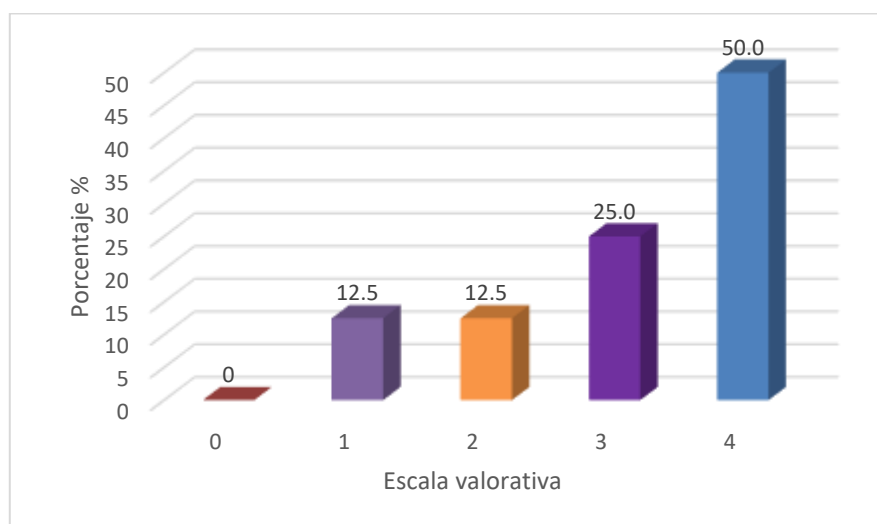


Figura 24: Comunico mis errores que se presentan en el desarrollo del trabajo institucional

Fuente: Tabla 27

### Interpretación:

Se observa que el 50% de trabajadores responden adecuadamente siempre al momento de comunicar sus errores, dudas o dificultades en el trabajo mientras que el otro 50% presenta dudas o dificultades para comunicar adecuadamente sus errores.

Tabla 28: Personal según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente expresa sus buenas relaciones personales sin conflictos ni problemas

Expresa buenas relaciones personales	Frecuencia	Porcentaje
No hago la conducta casi nunca	1	12.5
Hago la conducta bastante veces	3	37.5
Hago la conducta casi siempre	3	37.5
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

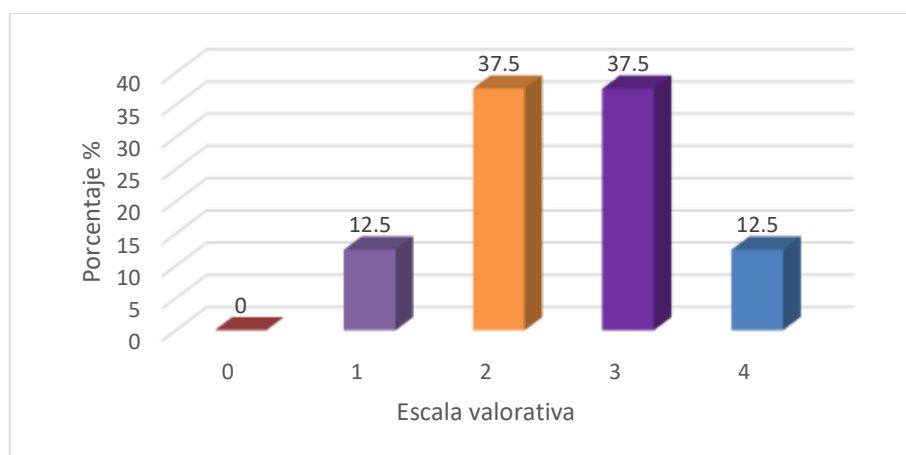


Figura 25: Expreso buenas relaciones personales con los trabajadores de la institución sin problemas  
Fuente: Tabla 28

### Interpretación:

Se observa que sólo el 12.5% de trabajadores siempre expresan buenas relaciones personales con los trabajadores de la institución, y el 87.5% tiene dificultades para expresar buenas relaciones personales con los trabajadores de la institución.

Tabla 29: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente expresan su apoyo a los trabajadores en su trabajo y actividades

Expresan apoyo a trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
No hago la conducta nunca	1	12.5
Hago la conducta bastante veces	1	12.5
Hago la conducta casi siempre	5	62.5
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

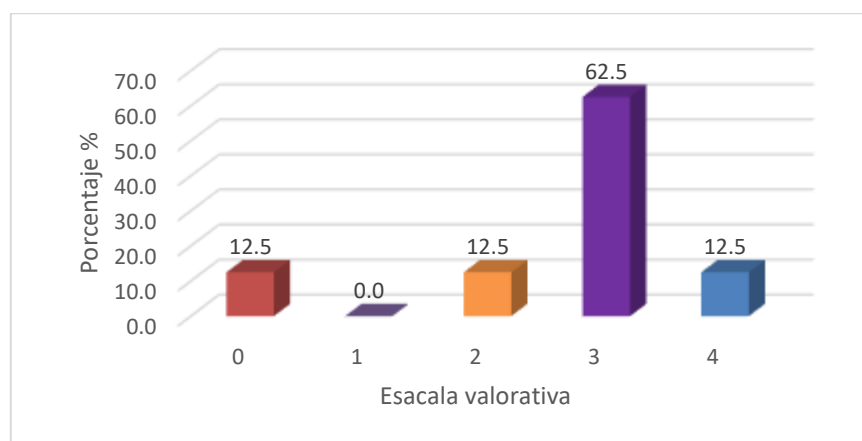


Figura 26: Expreso mi apoyo desinteresado a los trabajadores de la institución

Fuente: Tabla 29

### Interpretación:

Se observa que sólo el 12.5% de trabajadores expresa siempre su apoyo desinteresado a los trabajadores de la institución en la realización de su trabajo, y el 87.5% presenta fallas en su conducta al momento de prestar apoyo desinteresado a sus compañeros de trabajo.

Tabla 30: Trabajadores según frecuencia manifiestan que responden adecuadamente sentirse muy agradecidos por el interés de la gerencia en satisfacer sus necesidades sociales

Se sienten agradecidos	Frecuencia	Porcentaje
Hago la conducta bastante veces	4	50.0
Hago la conducta casi siempre	3	37.5
Hago la conducta siempre	1	12.5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.0</b>

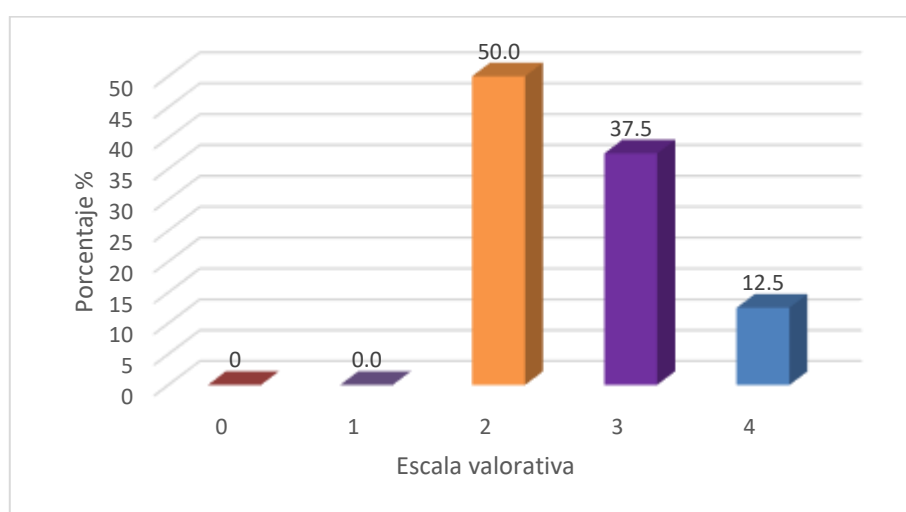


Figura 27: Siento gratitud por el interés de la gerencia en satisfacer las necesidades del personal.

Fuente: Tabla 30

### Interpretación:

Se observa que sólo el 12.5% de trabajadores responde siempre adecuadamente ante el interés del gerente de satisfacer sus necesidades sociales y el 87.5% tiene dificultades en su conducta para agradecer el interés del gerente en satisfacer sus necesidades sociales.



Tabla 31: Correlación de las variables Relaciones interpersonales y Clima laboral. Trabajadores. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018

Tau_b de Kendall		PUNTAJE TOTAL PERCEPCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL	PUNTAJE TOTAL DE RELACIONES INTERPERSONALES
PUNTAJE TOTAL PERCEPCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,741*
	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	8	8
PUNTAJE TOTAL DE RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	,741*	1,000
	Sig. (bilateral)	,012	.
	N	8	8

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se encontró una correlación buena y directa entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, de acuerdo al Tau b de Kendall, lo que indica que a medida que mejora las relaciones interpersonales mejora la percepción del clima laboral.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Esta investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

Se analizaron los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, los mismos que arrojaron lo siguiente:

##### **Relaciones Interpersonales**

Se analizaron los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, los mismos que arrojaron en cuanto se refiere a las relaciones interpersonales un 75% relaciones interpersonales medianamente favorables, lo que deja en un 25% las relaciones interpersonales desfavorables en la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018.

De acuerdo a lo que sostienen Arce y Malvas (2014), las relaciones interpersonales son muy importantes en una empresa u organización, ya que estas influyen en la productividad de la organización.

Entre los indicadores de relaciones interpersonales más problemáticos que se encontraron en los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018, presentan dificultades cuando se trata de tener buen estado de ánimo y cuando no tienen en cuenta sus puntos de vista, lo que afecta la dimensión de competencia y apertura respectivamente; y dado que una relación interpersonal es “una interacción recíproca entre dos o más personas” de acuerdo a lo que sostiene Bisquerra (2003), se deben trabajar esos aspectos en la institución donde se realizó la presente investigación, bajo la regulación de las normas internas y externas que rigen a la institución (Contreras, Diaz, & Hernández, 2012, p.46).

Además presentan dificultades para entablar conversación con personas que no conocen, también cuando se trata de reconocer el trabajo de otros, no suelen reconocer o felicitar a sus colegas cuando hacen algo bien, lo que afecta la dimensión de integridad; esto

según Purisaca y Villegas (2013), sostiene que en Lambayeque aún cuando la empresa tenga una aceptable demanda así como una ubicación estratégica en el mercado, hay que mantener la integridad organizacional para beneficio del personal considerando su desempeño, a fin de que se fomente el liderazgo y la equidad entre los colaboradores, aumentando así las relaciones interpersonales de manera recíproca, promoviendo en la organización una correcta comunicación horizontal y vertical.

Así también son ajenos a los problemas entre colegas por lo que no suelen mediar en los problemas entre compañeros, así como trabajar para el bienestar de los demás, lo que afecta la dimensión de benevolencia; y por último una parte importante de los trabajadores casi nunca se ganan la confianza de sus colegas siendo leal y honestos, un buen grupo de trabajadores se cambiarían de centro si pudieran y los colaboradores casi nunca participan en la toma de decisiones de la institución, lo que afecta la dimensión de identificación; lo que demuestra una falta de identificación con la institución y de integración a la misma; esto, debido a que no están motivados.

Según Mc Gregor, citado por Williams (2013), en su teoría modelo “Y”, menciona que las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule.

Contrastando esta teoría con nuestros resultados hace falta esta motivación.

### **Clima organizacional**

Con respecto al Test aplicado para evaluar el clima organizacional obtuvimos que en un 75%, el clima organizacional en la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018 es medianamente favorable y un 25% favorable.

Pereira (2014), en su tesis *Clima laboral y servicio al cliente* en República Dominicana, establece que el clima laboral es un factor ineludible del que todo trabajador depende y es perceptible en toda institución, pues son todos y cada uno de los colaboradores que ayudan a construirlo mediante su actuar cotidiano, su conducta en el interior de la organización y su interacción con ella misma.

Según Likert (citado por Jaramillo, 2017) en su teoría establece variables que contienen las características propias de una institución, entre ellas se tienen variables causales, intermedias y finales. Las variables intermedias están orientadas a medir el estado endógeno de la institución, reflejado en aspectos como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, que revisten gran importancia, pues constituyen los procesos organizacionales.

En esta investigación entre los indicadores de clima organizacional, más negativos se encontraron en las dimensiones de toma de decisiones, comunicación y relaciones interpersonales.

Tenemos que un porcentaje importante de encuestados (12.5%), que no son empáticos ni buscan soluciones cuando no aceptan sus propuestas en mejora de la institución, así también un 12.5% solo presta apoyo por interés a sus colegas en el desarrollo de su trabajo y actividades programadas; esto según Purisaca y Villegas (2013), “no se debe perder el ritmo de la integridad organizacional beneficiando al personal acorde a su desempeño, con la finalidad de que se fomente el liderazgo y la equidad con los demás colaboradores...”, y de mejorar las relaciones interpersonales recíprocamente promoviendo la armonía horizontal y vertical en la comunicación de la institución.

### **Correlación**

Respecto a la correlación de las variables Relaciones interpersonales y Clima laboral. Trabajadores. Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018, se encontró una buena y directa correlación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque, de acuerdo al Tau b de Kendall.

Contrastando esta teoría con nuestros resultados podemos apreciar que tenemos un porcentaje importante de relaciones interpersonales desfavorables (25%) que se deben mejorar, para poder mejorar la percepción de clima organizacional ya que tenemos un 75% trabajadores con una percepción de clima organizacional medianamente favorable.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018 son desfavorables (25%) y 75% medianamente favorables, lo que indica que existe la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales en este personal.
2. El clima laboral entre los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre - Noviembre 2018 es del orden del 75% medianamente favorable y 25% favorable, lo que revela también la necesidad de mejorar la percepción a favorable de la mayoría de los trabajadores.
3. Se encontró una buena y directa correlación entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gerente de la Autoridad Portuaria de la Región Lambayeque la aplicación de talleres de mejora continua y actividades de socialización para mejorar las relaciones interpersonales de los trabajadores, y de esta manera mejorar la percepción que éstos tengan sobre el Clima organizacional.

Asimismo, mejorar las condiciones de ambientes laborales y promover un trato horizontal y vertical empático, armonioso e igualitario.

## REFERENCIAS

- Alfaro Salazar, R., Leyton Girón, S., Meza Solano, A., & Sáenz Torres, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Surco, Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alvizuri, E. (2016). *Clima laboral y relaciones humanas de los docentes universitarios, Año 2015*. Tesis doctoral, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 10 de octubre de 2018, de [https://www.turnitin.com/download\\_file.asp?r=46.5875865558754&svr=32&lang=es&type=&oid=658328383&fn=tedis\\_edgar.pdf&session-id=&p=0](https://www.turnitin.com/download_file.asp?r=46.5875865558754&svr=32&lang=es&type=&oid=658328383&fn=tedis_edgar.pdf&session-id=&p=0)
- Arce Baltazar, G. J., & Malvas Rojas, Y. M. (2014). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA I.E. MANUEL GONZÁLEZ PRADA DE HUARI - 2013*. Universidad Católica Sedes Sapientiae, Ancash. Huari: Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. Mexico: Mac Graw Hill. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)
- Castellanos Orrego, L.M., & Ushiñahua Briones, Y.R. (2016). Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio Worl Light - Chiclayo.Pimentel - Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Campos Encalada, S. F., & Loza Chávez, P. M. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios ya tenciòn a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. Ibarra -- Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- Chávez, A. (2013). *Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión - La Libertad*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 14 de agosto de 2018, de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2571/chavez\\_arlita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2571/chavez_arlita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*. Mexico: 9 ed. Mc Graw Hill/ Interamericana.
- Contreras, C., Diaz, B., & Hernández, E. (2012). Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado. Recuperado el 27 de setiembre de 2018, de [http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)

- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones humanas*. México: International Thomson Editores S.A.
- Elera Gómez, R. (2010). *"Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública del Callao"*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Espinoza Quintana, M. P. (2014). *ANÁLISIS DEL GRADO DE RELACIÓN ENTRE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL PERCIBIDO POR LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA OMAIRA SÁNCHEZ GARZÓN*. Universidad EAN. Cartagena - Colombia: Universidad EAN.
- Figueroa Pando, S., Ormeño Estay, C., & Zuñiga Fernández, V. (2012). *Diagnóstico de clima laboral, basado en el proceso de modernización de las instituciones de salud pública: la autogestión en red*". Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Flores Rivero, Y. (2014). *Clima lLaboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".
- Gonçalves, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. *Sociedad Latinoamericana para la calidad*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2018, de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- González Paco, E. (2009). *Clima psicológico universitario desde la perspectiva del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas*. Chachapoyas - Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- Jaramillo, J. (2017). *Clima organizacional y motivación laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos 2016*. Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima - Distrito de Los Olivos. Recuperado el 14 de agosto de 2018, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6390/Jaramillo\\_MJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6390/Jaramillo_MJN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- León Mostacero, Y.F., & Palacios Valverde, J.A. (2015). *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace's Agencia Cajamarca 2013*. Trujillo - Perú 2015. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Méndez, I., & Ryszard, M. (2005). *El desarrollo de la Relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: Una aportación del Enfoque centrado en la persona*. Tesis para Maestro, Universidad Iberoamericana, México. Recuperado el 21 de octubre de 2018, de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf>



- McGregor, D.M. 1960., The Human side of enterprice., en Management Review, American Management Association.
- McGregor, D.M. 1986., The Human side of enterprice., D.L. 1986, Public Administration, Politics and Pleope: Selected Readings fo Managers, Employess and Citizens, New York: Longman Publishing Group, pp. 134-144.
- Pereira Méndez, C. N. (2014). *Clima laboral y servicio al cliente. Estudio realizado en Hospitales Privados de la zona de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Purisaca, D., & Villegas, J. (2013). *Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa emtralam S.A.C Lambayeque - Chiclayo 2013*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vargas Vásquez, D. M. (2010). *Gestión pedagógica del trabajo docente a través de grupos cooperativos*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Williams, L. (2013). *ESTUDIO DIAGNOSTICO DE CLIMA LABORAL EN UNA DEPENDENCIA PUBLICA*. Tesis Maestría, Universidad Autónoma de Nueva León, División de estudios de Posgrado de Psicología, Monterrey - Nueva León. Recuperado el 21 de Octubre de 2018, de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍNDICES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Cómo se relaciona la relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional que tienen los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque	Determinar la relación de las relaciones interpersonales con la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque	Las relaciones interpersonales se relacionan con la percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque	RELACIONES INTERPERSONALES	1. COMPETENCIA 2. APERTURA 3. INTEGRIDAD 4. BENEVOLENCIA 5. IDENTIFICACIÓN	Tiene 30 Itens	Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre	Ordinal de tipo Likert 1. No hago la conducta nunca 2. No hago la conducta casi nunca 3. Hago la conducta algunas veces 4. Hago la conducta casi siempre 5. Hago la conducta siempre	Test de Rodrigo Yañez Gallardo adaptado por Cleofé Viviana Sánchez Soto
			CLIMA ORGANIZACIONAL	1. LIDERAZGO 2. TOMA DE DECISIONES 3. COMUNICACIÓN 4. RELACIONES INTERPERSONALES 5. MOTIVACIÓN	Tiene 22 Itens	Nunca Casi nunca Bastantes veces Casi siempre Siempre	Ordinal de tipo Likert 1. No hago la conducta nunca 2. No hago la conducta casi nunca 3. Hago la conducta algunas veces 4. Hago la conducta casi siempre	Test de Sonia Palma Carrillo adaptado por Díaz, Elver



## CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

### I. Introducción

Estimado colaborador, a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre las relaciones interpersonales. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

### II. Indicaciones

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>COMPETENCIA</b>					
1	Los sentimientos de los demás me afectan con facilidad					
2	Casi siempre me doy cuenta de cuándo están asustados mis amigos/as					
3	A menudo me entristece ver cosas tristes en la tele o en el cine					
4	Suelo darme cuenta rápidamente de cuándo un amigo/a está enfadado					
5	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento					

6	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas					
7	Me esfuerzo por tener un buen estado de ánimo					
	<b>APERTURA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	Cuando hablamos, mis amigos/as tienen en cuenta mi punto de vista					
9	Me gusta que mis amigos/as me pregunten por qué estoy preocupado/a					
10	Mis amigos/as me comprenden					
11	Mis amigos/as no comprenden que tenga malos momentos					
12	Me siento solo/a aislado/a cuando estoy con mis amigos/as					
13	Yo confío en mis amigos/as					
	<b>INTEGRIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Tengo muchos más problemas de los que mis amigos/as creen					
15	Puedo hablar con mis amigos/as de mis problemas y dificultades					
16	Me cuesta trabajo empezar una conversación con alguien que no conozco					
17	Suelo alabar o felicitar a mis compañeros/as cuando hacen algo bien					
18	Cuando dos amigos/as se han peleado, suelen pedirme ayuda					
19	Me cuesta trabajo invitar a un conocido/a a una fiesta, cine, etc.					
	<b>BENEVOLENCIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Suelo mediar en los problemas entre compañeros/as					
21	Cuando hay un problema con otros chicos o chicas, pienso y busco varias soluciones para resolverlo					
22	Involucrarse de manera activa en los grupos, asociaciones u organizaciones a las que se pertenece					
23	Ser sincero con los demás					
24	Trabajar para el bienestar de los demás					
	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Ganarse la confianza de la gente siendo leal y honesto/a					

26	Reconocer y asumir la responsabilidad cuando se ha hecho algo mal					
27	Si tengo algún problema puedo contar con su ayuda					
28	Me cambiaría de centro si pudiera					
29	Los colaboradores siempre participamos en las decisiones importantes que adopta la institución					
30	El profesorado está muy implicado con el centro y con su mejora					

FUENTE: INSTRUMENTO ADAPTADO DE YAÑEZ GALLARDO RODRIGO

## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador(a):

Los siguientes Ítems se formulan como parte de un trabajo de investigación para medir el **Clima organizacional** del personal administrativo de la sede de la UGEL Jaén. Por lo que le pedimos su colaboración leyendo y respondiendo a lo solicitado.

Muchas gracias por su colaboración.

### **Instrucciones:**

Por favor, lea cuidadosamente cada frase y marca con un aspa (X) el número que mejor describa su forma de actuar teniendo en cuenta las siguientes calificaciones:

- 0. Significa que no hago la conducta nunca.
- 1. Significa que no hago la conducta casi nunca
- 2. Significa que hago la conducta bastantes veces
- 3. Significa que hago la conducta casi siempre
- 4. Significa que hago la conducta siempre.

D.	Ítems	Calificación				
		0	1	2	3	4
(1)	1. Respondo adecuadamente a la presión que ejerce el Director para que se lleven a cabo las tareas encomendadas.					
	2. Respondo adecuadamente cuando el Director me asigna tareas de una manera justa y equilibrada.					
	3. Me dejo influir del Director cuando enfoca a alcanzar las metas.					
	4. Creo que el Director dirige el trabajo en grupo estimulando una competencia justa hacia el logro de una meta compartida.					
	5. En algunas situaciones no me he sentido seguro(a) de quien es mi jefe.					
	6. Me siento satisfecho con el estilo de liderazgo del Director.					

(2)	7. Me siento bien cuando el Director consulta conmigo tomar una decisión importante.					
	8. Cuando todos participan en las decisiones tomadas expreso lo que siento apropiadamente.					
	9. Expreso acuerdo en que el Director es quien tiene la autoridad formal para tomar una decisión Institucional					
	10. Me adapto rápidamente a las nuevas decisiones.					
	11. Cuando no aceptan mis propuestas en mejoras de la Institución soy empático y busco soluciones.					
(3)	12. Me comunico adecuadamente con el Director y los trabajadores de la Institución.					
	13. Comunico educadamente mis errores, dudas o dificultades que se han presentado en el desarrollo del trabajo institucional.					
	14. Fomento el intercambio de ideas sin que existan elementos negativos que interfieran en el proceso de comunicación.					
	15. Cuando realizo actividades pedagógicas, administrativas y otros los comunico a través de medios impresos.					
(4)	16. Expreso buenas relaciones personales con los trabajadores de la institución, sin conflictos ni problemas.					
	17. Expreso mi apoyo desinteresado a los trabajadores de la institución, en la realización de su trabajo y actividades programadas.					

	18. Cuando me relaciono con los trabajadores de la institución soy cortés y educado creando una adecuada atmósfera social y de amistad.					
	19. Cuando tengo una conversación en grupo intervengo cuando es necesario y lo hago de modo correcto.					
(5)	20. Expreso bienestar en el ambiente físico de mi lugar de trabajo.					
	21. Manifiesto adecuadamente hacia los demás recibir una remuneración justa.					
	22. Me siento muy agradecido por el interés de la Dirección en satisfacer las necesidades sociales del personal.					

**FUENTE:** INSTRUMENTO ADAPTADO DE SONIA PALMA CARRILLO



# Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos Humanos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAJ)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

NOMBRE : Roberto Alonso Enriquez Calderón  
D.N.I. : 16805150  
Domicilio : Calle Las Colinas Mz. 1 Lote 4 URB. 3 de Octubre – Chiclayo  
Teléfono : 980313774  
E-mail : roen26@hotmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

MODALIDAD : Presencial

Tesis de pregrado

Facultad: .....

Escuela: .....

Título: .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres  
Enriquez Calderón Roberto Alonso  
Título de la Tesis:

"Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018".

Año de Publicación: 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis

No autorizo a publica en texto completo mi tesis



Firma:

Fecha: 19-01-2019

  
Roberto Alonso Enriquez Calderón

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Juan Manuel Antón Pérez, Asesor del curso de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de la estudiante, Roberto Alonso Enríquez Calderón, titulada: "Relaciones Interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque Octubre – Noviembre 2018", constato que la misma tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 8 de Noviembre del 2019



Ms.C. Juan Manuel Antón Pérez

DNI: 02602714

## Reporte de Turnitin

### Informe Turnitin Roberto Enríquez Calderón

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>19%</b>
INDÍCE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Santa María</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>



## **Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**ENRIQUEZ CALDERON ROBERTO ALONSO**

INFORME TITULADO:

**"RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA  
AUTORIDAD PORTUARIA REGIONAL DE LAMBAYEQUE OCTUBRE – NOVIEMBRE 2018".**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: **22 DE ENERO DE 2019**

NOTA O MENCIÓN: **APROBADO POR UNANIMIDAD**



*[Handwritten signature]*