



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

Lobatón Ñope, Leonor Patricia

**ASESOR:**

Mg. Mejía Guerrero, Hans


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

PERÚ

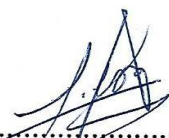
2018

## PÁGINA DEL JURADO

|  |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> | Código : F07-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 8 de 18 |
|--|---------------------------------------|--|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA** cuyo título es: **LA RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE SUPERMERCADOS EN EL DISTRITO DE JESÚS MARÍA, LIMA 2018**. Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16/ Dieciséis**.

Callao, 21 de diciembre del 2018



.....  
**PRESIDENTE**

Dr. Díaz Molinari Javier Fernando



.....  
**SECRETARIO**

Mg. Castillo Canales Braulio Antonio



.....  
**VOCAL**

Mg. Mejía Guerrero Hans

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

### **Dedicatoria**

A Dios, por bendecirme cada día de mi vida y por darme la oportunidad de superación.

A mis padres, por inculcarme el deseo de superación para continuar con mi carrera.

A mi hija, por estar a mi lado ayudándome de forma incondicional, en este camino hacia mi carrera y por ser empuje y motor en mi vida.

## **Agradecimiento**

Para realizar la presente investigación fue necesario el apoyo de mi familia, de mis jefes de la empresa en la cual laboro, a todos ellos mi agradecimiento.

A mi asesor el profesor Hans Mejía Guerrero, por apoyarme y compartir sus conocimientos.

A la universidad Cesar Vallejo por darnos el apoyo, brindándonos un asesor dentro de nuestro ciclo, para que nos guíe en la elaboración del proyecto, gracias a ello se pudo realizar esta investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Leonor Patricia Lobatón Ñope, con DNI N° 25782161, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, con la Tesis titulada “Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018”. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, 20 de diciembre del 2018.

---

Leonor Patricia Lobatón Ñope

DNI N°25782161

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes, alcanzo la tesis denominada “Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en Jesús María, Lima 2018”, con la finalidad de determinar la influencia que existe de las Relaciones interpersonales sobre el clima laboral de los colaboradores del supermercado en el distrito de Jesús María. Se realiza esta presentación para cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Esta investigación corresponde al tipo Aplicada, con diseño no experimental, de nivel correlacional Causal y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 80 Colaboradores del Supermercado en el distrito de Jesús María. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Se espera que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

La Autora.

## Índice

|                                     | Pág.      |
|-------------------------------------|-----------|
| Página del jurado                   | ii        |
| Dedicatoria                         | iii       |
| Agradecimiento                      | iv        |
| Declaración de autenticidad         | v         |
| Presentación                        | vi        |
| Índice                              | vii       |
| Índice de Tablas                    | ix        |
| Índice de Figuras                   | xi        |
| Resumen                             | xii       |
| Abstract                            | xiii      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>              | <b>14</b> |
| 1.1 Realidad problemática.          | 15        |
| 1.2 Trabajos previos.               | 16        |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema.   | 18        |
| 1.3.1 Relaciones interpersonales.   | 18        |
| 1.3.2 Clima laboral.                | 24        |
| 1.4 Formulación del problema.       | 28        |
| 1.4.1 Problema general.             | 28        |
| 1.4.2 Problema específico.          | 28        |
| 1.5 Justificación del estudio.      | 29        |
| 1.6 Hipótesis.                      | 30        |
| 1.6.1 Hipótesis general.            | 30        |
| 1.6.2 Hipótesis específicas.        | 30        |
| 1.7 Objetivos.                      | 31        |
| 1.7.1 Objetivo General.             | 31        |
| 1.7.2 Objetivos Específicos.        | 31        |
| <b>II. MÉTODO.</b>                  | <b>32</b> |
| 2.1. Diseño de investigación.       | 33        |
| 2.2 Variables y operacionalización. | 33        |

|   |     |
|---|-----|
| 2.3 Población y muestra   | 37  |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. | 38  |
| 2.5 Métodos de análisis de datos.   | 41  |
| <b>III. RESULTADOS</b>  | 42  |
| 3.1. Análisis descriptivo   | 43  |
| 3.2. Prueba de hipótesis  | 54  |
| 3.2.1 Hipótesis General   | 54  |
| 3.2.2. Hipótesis Especifica 1   | 60  |
| 3.2.3 Hipótesis Especifica 2  | 67  |
| 3.2.4 Hipótesis Especifica 3  | 73  |
| 3.2.5 Hipótesis Especifica 4  | 79  |
| 3.2.6 Hipótesis Especifica 5  | 85  |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>  | 92  |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>  | 97  |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>  | 100 |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>  | 103 |
| <br>  |     |
| <b>VIII. ANEXOS.</b>  | 107 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia   | 108 |
| Anexo 4: Matriz de datos  | 112 |
| Anexo 3: Instrumentos   | 117 |
| Anexo 4: Formato de validación  | 123 |
| Anexo 5: Inprnt de resultad   | 153 |



## Índice de Tablas

|   | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Operacionalización de variable Relaciones interpersonales.               | 35   |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable Clima laboral.                         | 36   |
| Tabla 3. Distribución de la población   | 37   |
| Tabla 4. Cuestionario para evaluar las relaciones interpersonales.                | 38   |
| Tabla 5. Cuestionario para evaluar el clima laboral.                              | 39   |
| Tabla 6. Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach                                   | 40   |
| Tabla 7. Validación del instrumento: Relaciones interpersonales.                  | 40   |
| Tabla 8. Validación del instrumento: Clima laboral.                               | 41   |
| Tabla 9. Niveles de las Relaciones interpersonales.                               | 43   |
| Tabla10 Niveles de relaciones interpersonales-manejo de la comunicación           | 44   |
| Tabla11 Niveles de Relaciones interpersonales-Ambiente de colaboración.           | 45   |
| Tabla 12. Niveles de Relaciones Interpersonales- Actitudes socioafectivas.        | 46   |
| Tabla 13 Niveles de Relaciones Interpersonales – Resolución de conflictos.        | 47   |
| Tabla 14. Niveles de Clima Laboral.   | 48   |
| Tabla 15. Niveles de Clima Laboral- Autorealización.                              | 49   |
| Tabla 16. Niveles de Relaciones Interpersonales – involucramiento.                | 50   |
| Tabla 17. Niveles de clima laboral- Supervisión.                                  | 51   |
| Tabla 18. Niveles de clima laboral- Comunicación.                                 | 52   |
| Tabla 19 Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.                         | 53   |
| Tabla 20. Influencia de las relaciones interpersonales sobre el Clima<br>laboral. | 54   |
| Tabla 21. Resumen del modelo.   | 56   |
| Tabla 22. Anova.  | 57   |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 23. Coeficientes   | 58 |
| Tabla 24. Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Autorealización.         | 61 |
| Tabla 25. Resumen del modelo.  | 62 |
| Tabla 26. Anova.   | 63 |
| Tabla 27. Coeficientes   | 64 |
| Tabla 28. Influencia de las Relaciones interpersonales sobre el Involucramiento laboral. | 67 |
| Tabla 29. Resumen del modelo.  | 69 |
| Tabla 30. Anova.   | 70 |
| Tabla 31. Coeficientes   | 71 |
| Tabla 32. Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Supervisión              | 74 |
| Tabla 33. Resumen del modelo.  | 75 |
| Tabla 34. Anova.   | 76 |
| Tabla 35. Coeficientes   | 77 |
| Tabla 36. Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Comunicación.            | 80 |
| Tabla 37. Resumen del modelo.  | 81 |
| Tabla 38. Anova.   | 82 |
| Tabla 39. Coeficientes   | 83 |
| Tabla 40. Influencia de las Relaciones interpersonales sobre las Condiciones laborales.  | 86 |
| Tabla 41. Resumen del modelo.  | 87 |
| Tabla 42. Anova.   | 88 |
| Tabla 43. Coeficientes.  | 90 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Pirámide de Maslow: Necesidades humanas.                          | 25 |
| Figura 2. Niveles de las Relaciones Interpersonales.                        | 75 |
| Figura3. Niveles de Relaciones interpersonales-Manejo de la comunicación.   | 44 |
| Figura 4. Niveles de Relaciones interpersonales-Ambiente de colaboración.   | 45 |
| Figura 5. Niveles Relaciones Interpersonales- Actitudes socioafectivas.     | 46 |
| Figura 6. Niveles de Relaciones Interpersonales – Resolución de conflictos. | 47 |
| Figura 7. Niveles de Clima Laboral.   | 48 |
| Figura 8. Niveles de Clima Laboral- Autorealizacion.                        | 49 |
| Figura 9. Niveles de Clima Laboral – involucramiento.                       | 50 |
| Figura 10. Niveles de clima laboral- Supervisión.                           | 51 |
| Figura 11. Niveles de clima laboral- Comunicación.                          | 52 |
| Figura 12. Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.                 | 53 |
| Figura 13. Escala de coeficiente de correlación de Pearson.                 | 55 |
| Figura 14. Distribución de F de Fisher.                                     | 57 |
| Figura 15. Recta de regresión lineal.                                       | 60 |
| Figura 16. Distribución de F de Fisher.                                     | 63 |
| Figura 17. Recta de regresión lineal.                                       | 66 |
| Figura 18. Distribución de F de Fisher.                                     | 70 |
| Figura 19. Recta de regresión lineal.                                       | 73 |
| Figura 20. Distribución de F de Fisher.                                     | 76 |
| Figura 21. Recta de regresión lineal.                                       | 79 |
| Figura 22. Distribución de F de Fisher.                                     | 82 |
| Figura 23. Recta de regresión lineal.                                       | 85 |
| Figura 24. Distribución de F de Fisher.                                     | 89 |
| Figura 25. Recta de regresión lineal.                                       | 91 |

## Resumen

La investigación denominada “Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2018”. Fue planteada con el objetivo de determinar la influencia que existe de las Relaciones interpersonales sobre el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2018”

Esta investigación corresponde al tipo aplicada, con diseño no experimental, de nivel correlacional – Causal y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores del supermercado en el distrito Jesús María. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert validado por juicio de experto, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Crombach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 23. Se utilizaron estadísticos descriptivos y para la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Pearson.

Los resultados demuestran que existe influencia moderada de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral de los colaboradores del Supermercado de Jesús María, al obtener un coeficiente de correlación de Pearson ( $\rho = 0.570$ ) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: A mejores relaciones interpersonales, mejor será el clima laboral.

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales y Clima laboral.

## Abstract

The research called "Interpersonal relationships and their influence on the work environment of the employees of a Supermarkets store in the district Jesús María, Lima 2018". It was set up with the objective of determining the influence that exists between the interpersonal relationships on the work climate of the employees of a Supermarkets store in the district Jesús María, Lima 2018 "

This investigation corresponds to the applied type, with non-experimental design, of correlational level - Causal and of transversal cut. The sample was constituted by 80 employees of the supermarket in the district Jesús María. Two questionnaires were applied with the application of Likert Scale validated by expert judgment, the reliability was obtained with the cronbach alpha, the results were processed using SPSS software version 23. Descriptive statistics were used and for the hypothesis test the Pearson's correlation coefficient.

The results show that there is a moderate influence of interpersonal relationships on the work environment of the collaborators of the Supermarket of Jesús María, obtaining a Pearson correlation coefficient ( $\rho = 0.570$ ) and a p-value equal to 0.000. Interpreting as: A better interpersonal relationships, the better the work environment.

**Keywords:** Interpersonal relationships and labor climate.

## **I. Introducción.**

### **1.1 Realidad problemática. –**

Hasta finales de los 80, los estudios sobre administración estaban enfocados en aspectos técnicos de la disciplina, finanzas, contabilidad y todo lo relacionado con la economía, dándole poca importancia al comportamiento humano, aptitudes y todo lo que se refiera a relaciones sociales e interpersonales. Sin embargo, posterior a ello, hasta la actualidad se está considerando de forma prioritaria el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, para poder desarrollar habilidades interpersonales tales como Comunicación y liderazgo. El desarrollo de estas habilidades interpersonales con lleva a tener Relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.

En la actualidad el entorno laboral se ve afectado por las Relaciones interpersonales negativas, ya que la manera de interactuar entre los colaboradores dentro de las empresas peruanas se torna de forma conflictiva.

La mayoría de empresas se preocupan de forma general en medir el clima Laboral, sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo. Las acciones deben ser específicas para la mejora del entorno más inmediato, de esta manera se puede lograr la adaptación e integración del todos los colaboradores de una empresa. El apoyo mutuo del personal favorece a lograr los objetivos de la empresa.

El trabajo es una labor netamente social, la cual está motivada por la empatía grupal por ello el desempeño del colaborador y logro de objetivos tendrán resultados favorables o desfavorables según lo mencionado.

Dentro una organización puede haber problemas de comunicación de información o de cómo desarrollar un proceso. Muchas veces se piensa que la solución es modificando el procedimiento, pero es más factible que se resuelva desarrollando competencias en los colaboradores con capacitaciones continuas, trabajando su empoderamiento y compromiso, implantando una cultura organizacional.

Los conflictos dentro una organización deben de reconocerse y gestionarse para buscar la solución a ellas.

El clima laboral en la actualidad ha tomado una enorme importancia dentro de las organizaciones, ya que el entorno laboral positivo favorece al desempeño de cada colaborador y al logro de los objetivos de la empresa. En el pasado las

empresas solo se preocupaban por la rentabilidad y producción, pero está comprobado que un personal motivado, con un entorno laboral saludable logra mejores resultados para las organizaciones.

En las diferentes organizaciones existen problemáticas que pueden ser comunes entre ellas, para ello su estudio y comprensión ayuda a conocer la forma como afrontarlas o resolverlas.

En el Supermercado del distrito de Jesús María, existe conflictos en las relaciones interpersonales de los colaboradores de las diferentes áreas, los cuales influyen en clima laboral de la empresa. Trabajan de forma individual y no colectiva, no están motivados, en los últimos meses se ha visto reflejado este problema en la rotación constante del personal, absentismos y porcentajes de venta de cada mes.

En ese sentido, la presente investigación busca determinar la influencia de las Relaciones interpersonales sobre el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018”.

## **1.2 Trabajos previos.**

### **Internacionales**

Palomino y Peña (2016), presentaron la tesis para obtener el título de Administradores de Empresas, “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.”, Colombia, Cartagena. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Venoplast. La investigación se realizará con 49 trabajadores del área. El diseño de investigación es no experimental y correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario. Se concluye de esta investigación que el clima organizacional tiene una importante y positiva relación sobre el desempeño laboral de los empleados de la empresa, destacándose más en las relaciones interpersonales y la motivación. Es decir, las acciones del clima organizacional repercuten en el desempeño laboral.

Charro (2016), presentó la tesis para obtener el título de Psicóloga industrial, “La comunicación y su influencia en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la EPMMOP en el área de recursos humanos” Quito- Ecuador. Tiene como objetivo Determinar si la comunicación es un factor que influye en las



relaciones interpersonales de los funcionarios de la EPMMOP en el área de Recursos Humanos. Diseño de investigación no experimental, tipo de investigación correlacional. Se realizó la investigación con toda la población es decir 30 colaboradores. Se concluye que las relaciones interpersonales dentro de la organización están satisfechas y muy satisfechas, lo que indica que hay un adecuado vínculo entre los colaboradores, jefes, y subordinados.

López, Domínguez y Machado (2014), presentaron la tesis "Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo. Panamá." Tiene como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional. Diseño de investigación transeccional - descriptivo, no experimental, correlacional causal. Se realizó la investigación con 21 docentes. Se concluye que para que existan buenas relaciones interpersonales y el clima organizacional sea propicio es necesaria un buen liderazgo que sepa comunicar y desarrollar una buena comunicación, respeto y tolerancia, sin descuidar su autoridad como líder.

### **Nacionales:**

León (2017), presentó la tesis para obtener el título licenciado en trabajo social, "Influencia de las relaciones interpersonales en el clima Laboral de los trabajadores en la empresa de transportes Rodrigo Carranza SAC-Trujillo 2016", tiene como objetivo explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores en la empresa de transportes Rodrigo Carranza SAC, Trujillo 2016. La investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal correlacional. Con una muestra no probabilística de 231 colaboradores. Se concluye que existe deficiente clima laboral por las inadecuadas relaciones interpersonales por haber baja comunicación interna y alto índice en individualismo.

Huamán y Solano (2016), presentaron la tesis para obtener el título de licenciado de ciencias de la comunicación, "Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa,2015", tiene como objetivo general determinar la problemática de las relaciones interpersonales de los compañeros de trabajo y su influencia en el clima organizacional de la

corporación de aceros Arequipa. Diseño de investigación no experimental, descriptiva y correlacional. con una muestra de 180 trabajadores. Se concluye que en Aceros Arequipa no existe una problemática agudizada en el manejo de las relaciones interpersonales entre sus colaboradores.

Chávez (2013), presentó la tesis para obtener el título de licenciada en Administración, “Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El clima Organizacional De Los Trabajadores De La Ugel Sánchez Carrión – La Libertad”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú,

Esta tesis tiene como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión en La Libertad, se hizo una investigación de tipo Descriptiva Transeccional – correlacional causal con una muestra de 49 trabajadores.

Concluye que las relaciones interpersonales en esta institución son negativas debido a los constantes resentimientos entre compañeros, falta de comunicación, indiferencia y preferencias por algunos colaboradores.

Como solución se da que la institución deberá programa capacitaciones constantes para mejorar las relaciones interpersonales que permitan mejorar el clima laboral. Realizar estímulos hacia los colaboradores que realizan horas extras como felicitaciones y permisos.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema.**

#### **1.3.1 Relaciones Interpersonales.**

##### **Definiciones de Relaciones Interpersonales**

Es la interacción de los individuos dentro de una organización. Las buenas relaciones interpersonales son de vital importancia, fomentando respeto mutuo entre colaboradores de todas las áreas y en todas las jerarquías. La comunicación es el pilar de las relaciones interpersonales, cuando todo es claro, entendible y tolerante. Las relaciones sociales entre compañeros de labores están estrechamente vinculadas a la satisfacción laboral general (Robbins, 2013, p.4).

Según Light, Keller y Calhoun (2010), las relaciones interpersonales son un proceso en las cuales las personas interactúan unas con otras. Esta interacción social tiene como finalidad relacionar a las personas a base de comportamientos con las demás

personas que tienen un vínculo específico, puede ser vínculo laboral, amical, personal. En otras palabras, las relaciones interpersonales se refieren al trato recíproco comunicativo que existe entre los colaboradores de una determinada área en una empresa.

Según Goleman (2010), las relaciones interpersonales están basados en el desarrollo de la inteligencia social, la cual nos permite comprender e identificarse con las personas, relacionándonos de una manera adecuada. Esta es una habilidad que nos permite convivir con los demás.

Goleman indica que las relaciones interpersonales se enriquecen mediante la empatía y las habilidades comunicativas al interactuar las personas en los diferentes ámbitos, en especial debemos utilizarlo en lo laboral para generar un ambiente saludable y satisfactorio, esto ayudara a la organización a lograr sus objetivos.

En las relaciones interpersonales debemos comportarnos de un modo que resulte beneficioso para todos, es decir de una manera sutil, desarrollando las habilidades comunicativas, actitudes socio afectivas, resolviendo situaciones de conflicto, y fomentando un ambiente de colaboración.

Según Torres (2014), la siguiente teoría se relaciona con las relaciones interpersonales:

### **Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo (Teoría humanística de la Administración).**

Esta teoría es desarrollada por Elton Mayo para contrarrestar la deshumanización del trabajo. Él se preocupó por la opresión que sufrían los trabajadores como consecuencia del desarrollo de la industria. Según Mayo: *“El trabajo es una actividad típicamente grupal”*. Planteaba que la producción estaba influenciada por las normas de grupo que por los incentivos salariales. Tanto la naturaleza del grupo en el cual participa el trabajador como la actitud del empleado frente a su trabajo son factores decisivos para la productividad. El trabajador no actúa como un individuo aislado, sino como miembro de un grupo social.

Ante el descuido por parte de los administradores de las fábricas, de los trabajadores, que solo se preocupaban de producir de manera eficiente, pero descuidaban al trabajador como persona, por ello nace la teoría Humanista de Elton

Mayo, el cual lo hace a consecuencia de ello. En las fábricas se presentaban constante deserción y ausentismos a pesar de que los trabajos eran escasos. Elton Mayo realiza su experimento llamado Hawthorne en la ciudad de Chicago. Este se realizó en la planta Western Electric Company, en el cual se evaluó las actitudes y reacciones psicológicas de los trabajadores como lo indica Mayo: *“Para ser eficiente el administrador debe reconocer y comprender al trabajador individual como una persona con deseos, motivos, instintos y objetivos personales que necesitan ser satisfechos”* (Elton Mayo, 1932, véase Torres, 2014).

Elton Mayo al preocuparse por el aspecto psicosociológico de los trabajadores propicia que los administradores utilicen su teoría para dar solución a los problemas de eficiencia que hasta en la actualidad se practica.

La teoría humanista dejó para la sociedad las diferentes formas de administrar las labores dentro de una organización tales como: a) Trabajo en equipo, dejan de lado el trabajo individual por el de grupo. Se modifica la estructura organizacional con diseño horizontal; b) Estudios de conducta, se fortalece las relaciones humanas dentro del trabajo; c) Liderazgo, mediante el experimento de Hawthorne se detecta en las entrevistas que existen líderes informales a quienes obedecían a los trabajadores. Por ello queda para los nuevos administradores buscar líderes confiables para apoyarse en las organizaciones; d) Comunicación, es muy importante pero poco utilizada en todos los aspectos tanto familiar, laborales, etc. Mediante el experimento de Hawthorne se realizan entrevistas al personal, de esta manera se entabla una comunicación con los trabajadores y se empieza a conocer sus pensamientos y sentimientos. Se concluye que la comunicación es importante con respecto a la productividad de la organización.

Según Robbins y Judge (2013, p.175), las siguientes teorías se relacionan con las Relaciones Interpersonales:

Teoría de McClelland (McClelland, 1989)

Esta teoría se encuentra estrechamente vinculada con las relaciones interpersonales desde el punto de vista motivacional y está relacionada con una de sus necesidades muy importantes que es la Afiliación.

La afiliación es una necesidad muy importante para los colaboradores de una empresa, es el deseo de tener relaciones interpersonales positivas, amigables. El

colaborador desea ser parte de un grupo, prefiere el trabajo colectivo, la cooperación y ayuda mutua entre compañeros de labores.

Al cubrir esta necesidad el colaborador se siente motivado, mejora su desempeño y esto trae como consecuencia, resultados positivos para la organización.

Teoría X y Teoría Y de McGregor (McGregor,1966).

La Teoría X propone que al trabajador hay que supervisarlos constantemente y si se observa que realmente no cumple con sus tareas asignadas, se le debe castigar de alguna manera para que esto lo motive a cambiar su actitud y desempeño, es decir al colaborador se le ve como una máquina para producir, dejando de lado sus sentimientos y necesidades. Por el contrario, la teoría Y, dice que el colaborador ve al trabajo de forma natural, que no le demanda esfuerzo y por ello McGregor propone que al colaborador se le debe motivar recompensándolo con felicitaciones e incentivos para premiar su iniciativa por las labores realizadas.

Teoría de la Equidad de Stancey Adams (1968).

Otra de las teorías relacionadas con las relaciones interpersonales es la Teoría de la Equidad. Esta teoría afirma que los colaboradores comparan sus salarios o sueldos con los de sus compañeros de labores. Ellos evalúan si existen remuneraciones justas y si no la hubiera se sienten insatisfechos, desmotivados para continuar con sus labores de forma óptima y eficaz. Esto afecta en la percepción de los colaboradores ya que piensan que trabajan más y ganan menos. Sus percepciones pueden ser negativas y esto trae como consecuencia enemistad entre compañeros, bajo desempeño y rotación de personal por absentismos y renuncias.

### **Dimensiones de las relaciones interpersonales.**

En las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta las siguientes dimensiones:

#### **Manejo de la comunicación.**

Según (Alles,2012) menciona que Davis y Newstron: “La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con

los demás a través de la transmisión de ideas, datos reflexiones opiniones y valores” (p.19).

La comunicación es fundamental en una organización e influye en el desempeño de todas sus áreas. Sin comunicación no se puede dirigir una empresa ni se puede realizar los procesos internos de la misma. La comunicación puede ser escrita, verbal, gestual y hasta con las posturas. Con cualquiera de ellas podemos dar un mensaje positivo o negativo.

Una comunicación deficiente trae como consecuencia conflictos interpersonales, ya que las personas comparten la mayoría de su tiempo comunicándose. La comunicación debe incluir en su acción tanto la transferencia como la comprensión del significado. Es decir, al comunicarnos debemos dar la información clara, correcta, entendible para que pueda ser comprendida y aceptada de forma adecuada por los receptores (Robbins y Judge, 2013, p.486, 487).

La comunicación es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el proceso mediante el cual se comparte información con otras personas. La comunicación es parte de las relaciones humanas (Chiavenato, 2009, p.310).

La comunicación cumple con cuatro funciones básicas que son:

**Control:** la comunicación cumple su función de control cuando los colaboradores siguen las normas y procedimientos de trabajo. Para ello se debe tener en cuenta la jerarquía y las normas formales.

**Motivación:** La comunicación cumple su función de motivar al personal cuando realiza una retroalimentación.

**Expresión de emociones:** Mediante la comunicación se puede expresar sentimientos, emociones, de satisfacción de las necesidades sociales del trabajador.

**Información:** la comunicación permite la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir información, pueden ser datos específicos o generales (Chiavenato,2009, p. 309).

**Ambiente de colaboración.**

El trabajo en equipo se caracteriza por su notable cohesión, su espíritu colectivo enfocado en la realización de tareas, sus miembros manifiestan afecto en sus relaciones e interacciones. Los equipos se hacen más fuertes cuando desarrollan su capacidad de actuar en conjunto. Sus miembros dejan de lado los comportamientos competitivos e individualistas y orientan sus energías en lograr los objetivos trazados de manera conjunta (Chiavenato,2009, p.60, 61).

Un equipo de trabajo genera una sinergia de colaboración positiva, gracias al esfuerzo coordinado de los que la integran. Teniendo como consecuencia un mejor desempeño y una mejor relación interpersonal (Robbins y Judge 2013, p.25).

**Actitudes socioafectivas.**

Las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Es decir, si los colaboradores presentan actitudes integradores y positivas con su entorno laboral, la relación entre ellos será más afectiva y por consecuencia mejorará el desempeño (Chiavenato, 2009, p.6). Las actitudes socio afectivas están estructuradas por los rasgos afectivos y cognitivos de la persona. Las interrelaciones de estos componentes determinan el comportamiento positivo o negativo de las personas. Si estos componentes se hacen inestables pueden afectar la tolerancia y por consiguiente a las buenas relaciones interpersonales. Por ello los administradores deben impartir confianza en sus colaboradores y confianza en el valor del mensaje que dé, para que ellos se sientan seguros y puedan modificar o cambiar sus actitudes según lo requiera.

**Resolución de conflictos.**

Un conflicto interpersonal se presenta cuando los colaboradores tienen intereses y objetivos antagónicos u opuestos. Para contrarrestarlo se debe llegar a una negociación. Para la resolución de conflictos se debe llegar a acuerdos y a la solución cooperativa de las situaciones de conflicto. La estrategia de solución es dependiendo la situación (Chiavenato, 2009, p.7).

Según Alles (2012), Un conflicto interpersonal puede constituir un grave problema para la organización. En ocasiones los conflictos interpersonales se dan porque las personalidades chocan-los temperamentos son incompatibles- y otras veces se presentan problemas de Comunicación y/o percepción.

### **1.3.2 Clima Laboral.**

**Definiciones:** El clima laboral es la forma de cómo percibe el colaborador sobre el ambiente que lo rodea. El clima laboral de una organización puede causar repercusiones positivas y negativas en el comportamiento de sus colaboradores. Toda organización tiene objetivos definidos los cuales pueden lograrse o afectarse dependiendo del clima en el que se desenvuelve el colaborador, es decir si hay un ambiente favorable y en armonía para el colaborador, este se desempeñará con muchas ganas de trabajar y no se verá como un empleado, sino se considerará como Dueño, identificándose con la empresa.

Según Sonia Palma (2004), se define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral, el estudio del clima laboral permite tomar acciones preventivas y correctivas necesarias para reforzar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de la empresa.”

Según Chiavenato (2009), es la suma de características ambientales percibidas por los colaboradores de una empresa u organización, la cual influye en su comportamiento. Para que el ambiente laboral sea adecuado debe de existir fuentes de motivación que satisfagan las necesidades personales de los colaboradores. Es decir, si se satisface las necesidades personales de los colaboradores, como remuneración apropiada, beneficios sociales, oportunidades de desarrollo, escucha activa, etc., entonces tendremos un clima laboral favorable de lo contrario existirá frustración en el colaborador.

Según Chiang, Martin y Núñez (2010), define clima laboral como conjunto de atributos del ambiente laboral los cuales se combinan con la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral.

Litwin y Stringer (1968, véase Chiang, Martin y Núñez, 2010), el clima laboral es una percepción subjetiva que tienen los trabajadores con respecto a los aspectos de su centro de labores, tales como factores ambientales, motivación del personal,



interacciones entre compañeros, valores y actitudes de las personas que laboran en una empresa determinada.

Méndez (2006, cit. por García, 2009) define al clima laboral como el resultado de como las personas establecen procesos donde interactúan socialmente y esos procesos se ven influenciados por los valores, actitudes, creencias de las personas que la conforman. El clima laboral influye en el comportamiento de los colaboradores de una organización.

### **Teorías relacionadas al Clima laboral.**

Según Robbins y Judge (2013, p.176), las siguientes teorías se relacionan con el Clima Laboral:

#### **Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow, 1954)**

Maslow identificó 5 niveles distintos de necesidades, las cuales deben ser satisfechas primero desde la parte inferior hasta llegar a la superior. Se tiene que cumplir una para poder llegar a la otra. Todas estas necesidades están vinculadas de forma estrecha con el clima laboral de una organización. Se percibirá un buen clima laboral, si estamos satisfechos con el cumplimiento de nuestras necesidades.

Pirámide de las Jerarquías de las necesidades de Maslow

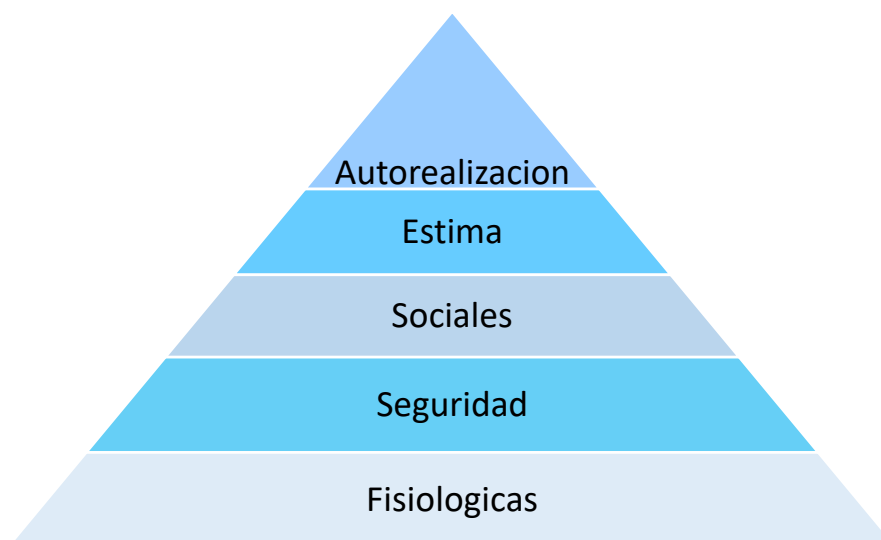


Figura 1: Pirámide de Maslow: Necesidades humanas.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

Fuente: Pirámide de Maslow: Necesidades humanas.

Entre las principales factores se identifica: a)Autorealización, es una necesidad de crecimiento y desarrollo personal, la cual mejora nuestras competencias, nos brinda oportunidades y mejoras laborales; b)Autoestima, es una necesidad de reconocimiento, respeto, esto se ve fortificado por un clima laboral positivo; c)Social, es una necesidad de pertenecer a un grupo de trabajo, con compañerismo, colaboración, trabajo en equipo; d)Seguridad, es una necesidad de sentirse seguro, protegido en varios aspectos, tales como tener una vivienda, un seguro de salud, un empleo que lo respalde; e)Fisiológicas, son las necesidades básicas para subsistir, tales como alimentos, vestimenta, descanso etc.

Teoría del Factor dual de Herzberg, 1967.

Esta teoría de factor Dual está conformada por dos factores los cuales producen satisfacción o insatisfacción en el colaborador. Esto también determina un buen clima laboral. la satisfacción de estos factores favorece a la percepción del colaborador con respecto a su clima laboral dentro de la organización.

Los factores de higiene son: el entorno y contexto físico donde el colaborador realiza sus funciones; el salario e incentivos económicos; la afinidad emocional con los compañeros de labores; la supervisión del colaborador y el puesto que ocupa el colaborador.

Todos estos factores cuando están satisfechos causan un efecto positivo en los colaboradores, tanto en su desempeño como en lo emocional.

Los Factores motivadores son: el reconocimiento de los superiores, por el desempeño de los colaboradores; la realización de logros, metas cumplidas y los sentimientos de autorealización. El colaborador siente que se desarrolla de forma creciente y que es apoyado por sus superiores.

### **Tipos de clima Organizacional**

Según Likert (1968) (Chiavenato, 2011, véase Rodríguez, 2016), los tipos de clima están diferenciados en 4, que detallamos a continuación:

Clima autoritario – Explotador; este tipo de clima muestra que los directivos de la organización no confían en sus empleados. Las decisiones y objetivos se toman en

la alta gerencia de la organización. Los empleados trabajan bajo el temor y amenazas, se limitan a realizar lo que le piden de forma mecánica.

Clima autoritario – Paternalista; En este tipo de clima los jefes tienen una confianza con sus colaboradores de forma condescendiente. La mayoría de decisiones se toman en la alta gerencia, pero algunas decisiones son consideradas en las esferas inferiores. Se utiliza la recompensa y el castigo como forma de motivación para el personal. En este tipo de clima, la dirección utiliza mucho las necesidades de sus empleados.

Clima Participativo – Consultivo; los directivos de la empresa tienen confianza en sus colaboradores, se permite que los colaboradores tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. En este tipo de clima una forma de motivar a los empleados es mediante castigos eventuales, recompensas. Se busca satisfacer las necesidades de los empleados tales como de estima y prestigio.

Clima Participativo – en Grupo; en este tipo de clima los directivos ponen toda su confianza en sus empleados, se implanta el empoderamiento ya que la toma de decisiones está integrada en cada uno de los niveles, es decir está dispersada en toda la organización e integran a cada uno de los niveles. La comunicación que utiliza es en todas las direcciones. todo el personal está motivado por su participación, por el mejoramiento de los métodos de trabajo. Existe un ambiente amistad y confianza entre superiores y colaboradores. Todos trabajan en equipo para lograr los objetivos de la organización.

### **Dimensiones o Factores de Clima laboral.**

Según Sonia Palma (2004, p.7), existen 5 factores que están vinculados a la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y son los siguientes:

**Autorealización;** determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.

**Involucramiento laboral;** define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los

objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.

**Supervisión;** determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.

**Comunicación;** define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.

**Condiciones laborales;** define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.

#### **1.4. Formulación del problema.**

##### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

##### **1.4.2 Problema específico.**

###### **Problema Especifico 1**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

###### **Problema Especifico 2**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales sobre el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

**Problema Especifico 3**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

**Problema Especifico 4**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

**Problema Especifico 5**

¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en las Condiciones Laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?

**1.5 Justificación del estudio.****Justificación teórica.**

Esta investigación se justifica porque los resultados de la investigación permitirán obtener información muy importante acerca de la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral, de los colaboradores que laboran en el supermercado en el distrito de Jesús María, a partir de las teorías relacionadas al tema, esto ayudara a conocer las causas que afectan al clima laboral dentro de una empresa.

**Justificación práctica.**

Esta investigación se justifica porque los resultados permitirán a las empresas conocer las características y causas por las que el clima laboral se ve afectado dentro de una organización. De esta manera se podrá prevenir y planificar acciones para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral. Por otro lado, los resultados servirán como referencia a otras empresas que deseen realizar el estudio con la misma problemática o similar, con la finalidad de mejorar el ambiente laboral para que no afecten a los objetivos de la organización.

### **Justificación metodológica.**

La presente investigación se justifica porque los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación, los cuales son confiables y fueron validados por los expertos, podrán ser tomados como modelo para otras investigaciones tanto de empresas como de estudiantes en general, que deseen ampliar sus conocimientos sobre relaciones interpersonales y el clima laboral

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

H1. Las relaciones interpersonales tienen influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

H0. Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específicas 1.**

Las relaciones interpersonales tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

#### **Hipótesis específicas 2.**

Las relaciones interpersonales tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

#### **Hipótesis específicas 3.**

Las relaciones interpersonales tienen influencia en la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Hipótesis específicas 4.** Las relaciones interpersonales tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

### **Hipótesis específicas 5.**

Las relaciones interpersonales tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

### **1.7 Objetivos.**

#### **1.7.1 Objetivo General.**

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

#### **1.7.2 Objetivos Específicos.**

##### **Objetivo Especifico 1.-**

Establecer la influencia de las relaciones interpersonales en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

##### **Objetivo Especifico 2.-**

Establecer la influencia de las relaciones interpersonales en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

##### **Objetivo Especifico 3.-**

Establecer la influencia de las relaciones interpersonales en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

##### **Objetivo Especifico 4.-**

Establecer la influencia de las relaciones interpersonales en la Comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

##### **Objetivo Especifico 5.-**

Establecer la influencia de las relaciones interpersonales en las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

## **II. Método.**

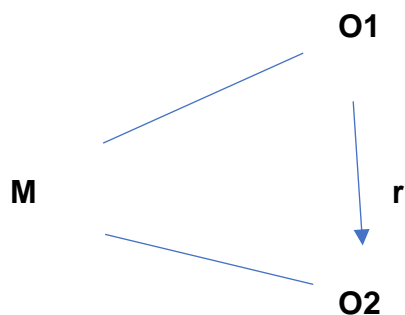


## 2.1. Diseño de investigación.

El diseño de investigación es no experimental, transversal y Correlacional - causal, es no experimental porque es un método científico que implica observar y describir el comportamiento, costumbres, situaciones, actividades y procesos, de las personas en su ambiente natural sin manipular ninguna acción (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

Es correlacional -Causal porque busca la relación Causa – Efecto entre dos o más variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158).

También podemos indicar que es de Tipo transversal ya que la investigación se realizara en un periodo de tiempo determinado, en octubre 2018. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154).



M: Muestra de estudio.

O1 (V1): Relaciones interpersonales.

O2 (v2): Clima Laboral.

r: Correlación Causal entre las variables.

## 2.2 Variables y operacionalización.

### Variable 1: Relaciones Interpersonales.

Definición conceptual:

Según Goleman (2006), las relaciones interpersonales están basadas en el desarrollo de la inteligencia social, la cual nos permite comprender e identificarse con las personas, relacionándonos de una manera adecuada. Esta es una habilidad que nos permite convivir con los demás.

Según Light, Keller y Calhoun (2010), las relaciones interpersonales son un proceso en las cuales las personas interactúan unas con otras. Esta interacción social tiene

como finalidad relacionar a las personas a base de comportamientos con las demás personas que tienen un vínculo específico, puede ser vínculo laboral, amical, personal. En otras palabras, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se refieren al trato recíproco comunicativo que existe entre los colaboradores de una determinada área en una empresa.

Definición operacional:

Según Robbins (2013), Es la interacción de los individuos dentro de una organización, fomentando respeto mutuo entre colaboradores de todas las áreas y en todas las jerarquías. (p.4). Para ello las relaciones interpersonales se desarrollan con los siguientes factores como manejo de la comunicación, ambiente de colaboración, actitudes socio afectivas y con la resolución de conflictos.

Todos estos factores que intervienen dentro del desarrollo de las relaciones interpersonales.

## **Variable 2: Clima laboral:**

Definición conceptual.

Según Sonia Palma (2004), se define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral, el estudio del clima laboral permite tomar acciones preventivas y correctivas necesarias para reforzar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de la empresa.” (p.2).

se refiere a las características, situaciones y cualidades del entorno laboral las cuales son percibidas por los colaboradores de una organización. Las mismas pueden influir en la conducta de los colaboradores, de forma positiva o negativa según como lo perciban o como afecten a sus intereses.

Definición operacional.

Palma (2004) manifiesta que el clima laboral es el conjunto de factores que intervienen en el ambiente laboral dentro de una organización tales como: la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión comunicación y las condiciones laborales.

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable independiente: Relaciones Interpersonales.*

| <b>Variable</b>            | <b>Dimensiones</b>       | <b>Indicador</b> | <b>Ítems</b>  | <b>Escala</b>        | <b>Niveles y Rangos</b>           |                                      |
|----------------------------|--------------------------|------------------|---|----------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Relaciones Interpersonales | Manejo de comunicación   | la -<br>-<br>-   | Conversa con sus colegas.<br>Expresa sus pensamientos e ideas.<br>Da su opinión sin importar los riesgos.                             | 1,2,3,4,5,<br>6,7,8. | Nunca<br><br>Muy pocas veces      | Bajo<br>20-40<br>Medio bajo          |
|                            | Ambiente de colaboración | de -<br>-<br>-   | Realiza acciones de colaboración.<br>Fomenta un adecuado clima laboral.<br>Comunica sus pensamientos e ideas                          | 9,10,11,12,<br>13,14 | Algunas veces<br><br>Casi siempre | 41-60<br>Medio alto<br>61-80<br>Alto |
|                            | Actitudes socioafectivas | -<br>-<br>-      | Participa en reuniones amicales.<br>Se siente motivado a tener amigos.<br>Tiene una actitud afectiva de manera adecuada.              | 15,16,17             | Siempre                           | 81-100                               |
|                            | Resolución de conflictos | de -<br>-<br>-   | Propone solución ante conflictos.<br>Busca el compañerismo entre todos.<br>Realiza acciones para solucionar problemas de interacción. | 18,19,20             |                                   |                                      |

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable dependiente: Clima laboral.*

| Variable      | Dimensiones                           | Indicador                | Ítems                            | Escala                        | Niveles y Rangos                           |
|---------------|---------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|
| Clima Laboral | Cuestionario CL-SPC de clima Laboral. | Autorealización          | 1,6,11,16,21,<br>26,31,36,41,46, | Nunca                         |  |
|               |                                       | Involucramiento laboral. | 2,7,12,17,22,<br>27,32,37,42,47  | Muy pocas veces               | Muy débil<br>50-100<br>Débil               |
|               |                                       | Supervisión              | 3,8,13,18,23,<br>28,33,38,43,48  | Algunas veces<br>Casi siempre | 101-150<br>Fuerte<br>151-200<br>Muy fuerte |
|               |                                       | Comunicación.            | 4,9,14,19,24,<br>29,34,39,44,49  | Siempre                       | 201-250                                    |
|               |                                       | Condiciones Laborales    | 5,10,15,20,25,<br>30,35,40,45,50 |                               |  |

## 2.3 Población y muestra

### Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, (Lepkowski, 2008, véase Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

Tabla 3.  
*Distribución de la población.*

|               | Total |
|---------------|-------|
| Colaboradores | 80    |
| Total         | 80    |

*Fuente:* Supermercados en Jesús María

### Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población, esto quiere decir que es una parte de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 173).

Tipo de muestra: Censal.

Tamaño de muestra: 80 colaboradores.

Se ha considerado el tipo de muestra Censal el tamaño de nuestra población (80), ya que se está tomando en su totalidad a todos los colaboradores que laboran en el supermercado en Jesús María. Es decir, la población es igual a la muestra.

Muestra: 80 colaboradores.

## 2.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad.

La técnica que utilizaremos para la esta investigación será la Encuesta.

La encuesta es una técnica de investigación utilizada como instrumento, para obtener información de las personas de un determinado ámbito. Esta es información está vinculada a sus opiniones, preferencias, etc.

La encuesta es esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente (lo que la convierte en un método) pero admite muy diferentes diseños de investigación.

Tabla 4.

*Cuestionario para evaluar las Relaciones interpersonales.*

| Ficha técnica                   |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Autores:</b>                 | Recuperado de tesis de María Cajahuaringa (2017)  |
| <b>Año:</b>                     | 2017  |
| <b>Objetivo:</b>                | Evaluar el nivel de las Relaciones interpersonales.   |
| <b>Destinatarios:</b>           | Colaboradores o trabajadores  |
| <b>Forma de administración:</b> | Individual.   |
| <b>Contenido:</b>               | Consta de 20 ítems agrupados en 4 factores o áreas: Manejo de la comunicación (1-8), ambiente de colaboración (09-14), actitudes socioafectivas (15-17), resolución de conflictos (31-40) y condiciones laborales (18- 20). |
| <b>Duración:</b>                | 30 minutos.   |
| <b>Puntuación:</b>              | Nunca(N), Muy pocas veces (MV), Algunas veces (AV); Casi siempre (CS) y Siempre(S).   |

Tabla 5.

*Cuestionario para evaluar el Clima laboral.*


---

Ficha técnica

---

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Autores:</b>                 | Sonia Palma Carrillo. (Recuperado de tesis de Cecilia Candiotti (2017)  |
| <b>Año:</b>                     | 2005  |
| <b>Objetivo:</b>                | Evaluar la percepción del clima laboral.  |
| <b>Destinatarios:</b>           | Colaboradores o trabajadores  |
| <b>Forma de administración:</b> | Individual.   |
| <b>Contenido:</b>               | Consta de 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: realización personal (1-10), involucramiento laboral (11-20), supervisión (21-30), comunicación (31-40) y condiciones laborales (41- 50). |
| <b>Duración:</b>                | 60 minutos.   |
| <b>Puntuación:</b>              | Nunca(N), Muy pocas veces (MV), Algunas veces (AV); Casi siempre (CS) y Siempre(S).   |

---

**Confiabilidad y Validez:****Confiabilidad:**

Mediante el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó la medición de la consistencia interna de ambos instrumentos, lo que conllevó a establecer el grado de interrelación y de equivalencia de los ítems configurados por cada variable.

La confiabilidad se realizará con el programa estadístico SPSS versión 23. Para poder determinar la fiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach

Tabla 6.

*Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

| Cuestionario               | Alfa<br>Cronbach | de N° ítems |
|----------------------------|------------------|-------------|
| Relaciones interpersonales | ,892             | 20          |
| Clima laboral              | ,970             | 50          |

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,892 para el Cultura organizacional indicando así que cuenta con una alta confiabilidad; asimismo, respecto a la variable capacitación del personal se obtuvo un valor de 0, ,970, con lo que se señala contar con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

**Validez:**

Se utilizó la validez del contenido de instrumentos de relaciones interpersonales y Clima laboral a través del juicio de los expertos. los expertos son docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

1. Dr. Mejía Guerrero Hans.
2. Dr. Morí Paredes Manuel Alberto.
3. Dr. Dios Zarate Luis Enrique.

Tabla 7.

*Validación del instrumento: Relaciones interpersonales.*

|             | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 | Total |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Coherencia  | Si        | Si        | Si        | Si    |
| Pertinencia | Si        | Si        | Si        | Si    |
| Relevancia  | Si        | Si        | Si        | Si    |



Tabla 8.

*Validación del instrumento: Clima laboral.*

|             | Experto 1 | Experto 2 | Experto 3 | Total |
|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Coherencia  | Si        | Si        | Si        | Si    |
| Pertinencia | Si        | Si        | Si        | Si    |
| Relevancia  | Si        | Si        | Si        | Si    |

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

Para el análisis de los datos recogidos se procesarán a través del paquete estadístico SPSS, versión 23, mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Para el análisis descriptivo: se presentarán el comportamiento de las variables: Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en Jesús María, en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas.

### **2.6 Aspectos Éticos.**

Esta investigación tendrá en cuenta la veracidad de resultados; además del respeto por la propiedad intelectual, el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales, el respeto por el medio ambiente y la biodiversidad, la responsabilidad social, política, jurídica y ética, el respeto a la privacidad y proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

### **III.- Resultados.**

### 3.1 Análisis descriptivo.

#### Relaciones interpersonales

Tabla 9.

*Niveles de las Relaciones interpersonales.*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
|        |            | (fi)       | (%)        |
| Válido | Bajo       | 20         | 25,0       |
|        | Medio alto | 57         | 71,3       |
|        | Alto       | 3          | 3,8        |
|        | Total      | 80         | 100,0      |

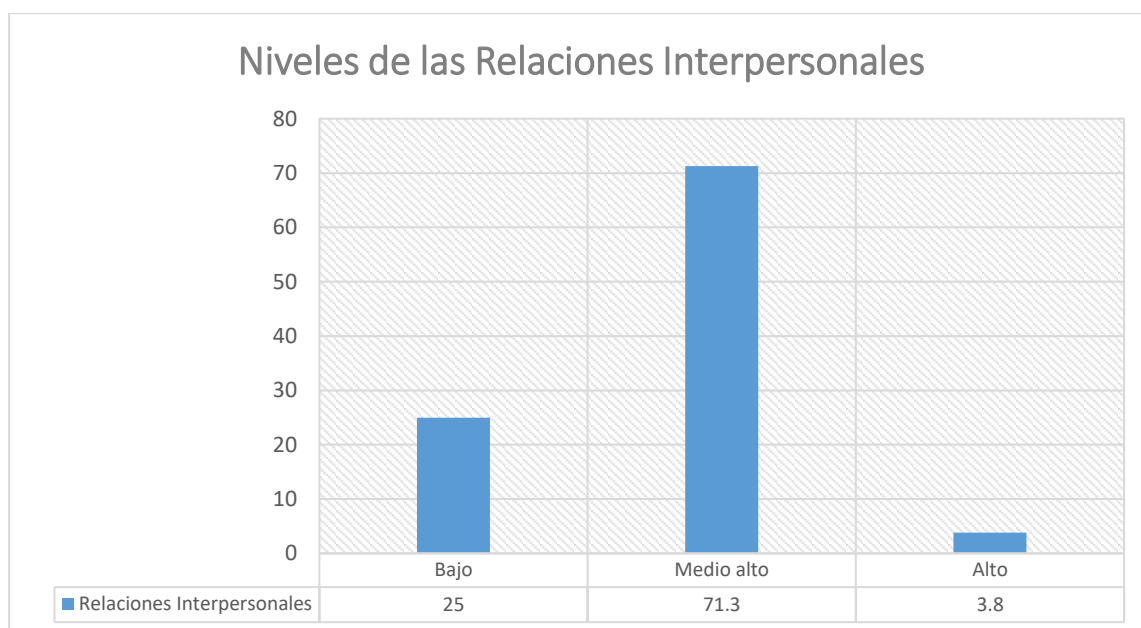


Figura 2. *Niveles de las Relaciones Interpersonales*

En la tabla 9 y figura 2 se observa que el 25 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María perciben que las Relaciones Interpersonales son bajas, el 71.3% medio alto, y el 3.8% alto.

### Manejo de la comunicación.

Tabla 10.

*Niveles de Relaciones interpersonales -Manejo de la comunicación.*

|        |            | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|------------|--------------------|-------------------|
| Válido | Bajo       | 20                 | 25,0              |
|        | Medio alto | 57                 | 71,3              |
|        | Alto       | 3                  | 3,8               |
|        | Total      | 80                 | 100,0             |

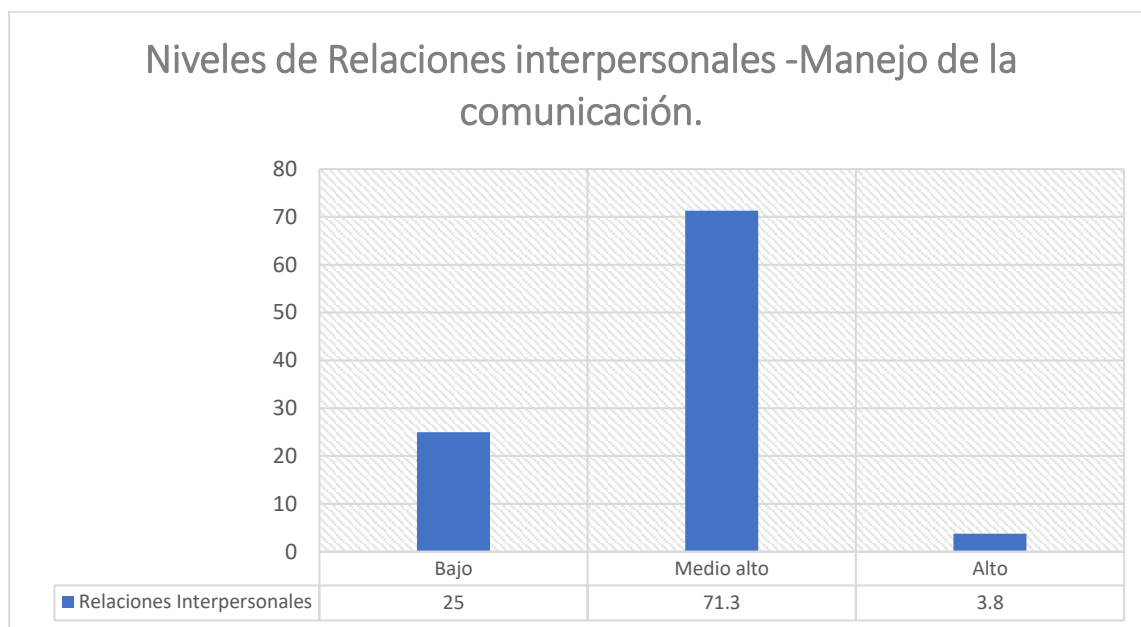


Figura 3. *Niveles de Relaciones interpersonales -Manejo de la comunicación.*

En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 25% de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María presentan el manejo de la comunicación baja, el 71.3% medio alto y el 3.8% alto.

## Ambiente de colaboración.

Tabla 11.

*Niveles de Relaciones interpersonales -Ambiente de colaboración.*

|        |            | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|------------|--------------------|-------------------|
| Válido | Medio bajo | 18                 | 22,5              |
|        | Medio alto | 62                 | 77,5              |
|        | Total      | 80                 | 100,0             |

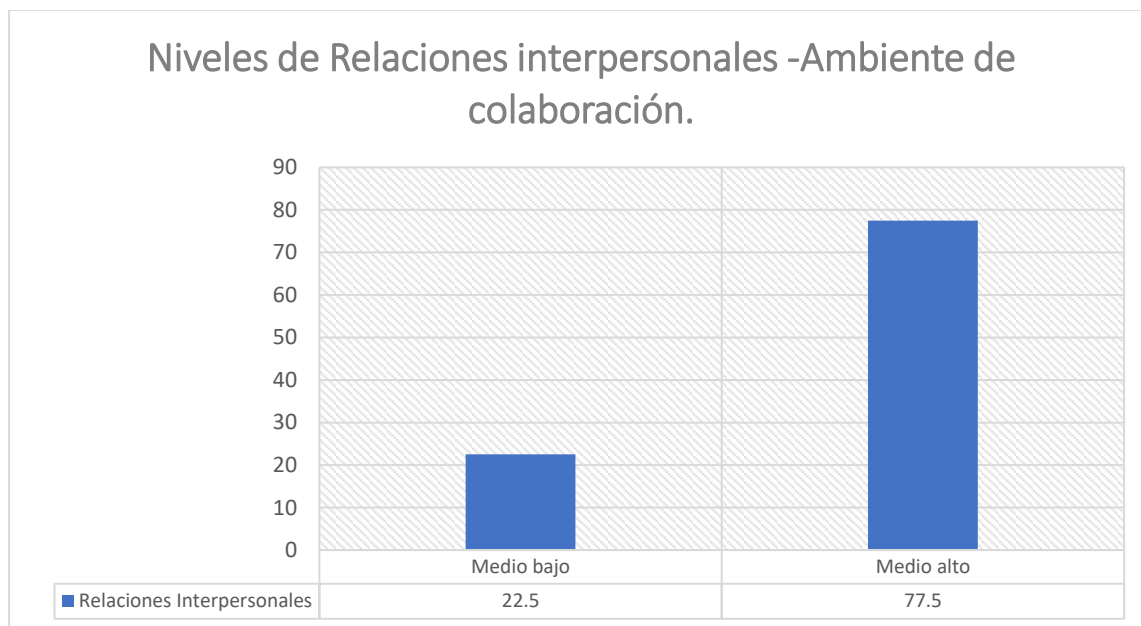


Figura 4. *Niveles de Relaciones interpersonales -Ambiente de colaboración.*

En la tabla 11 y figura 4 se el 22.5 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María el Supermercado, presentan un ambiente de colaboración medio bajo y el 77.5% medio alto.

## Actitudes Socioafectivas.

Tabla 12.

*Niveles de Relaciones Interpersonales- Actitudes socioafectivas.*

|        |            | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|------------|--------------------|-------------------|
| Válido | Bajo       | 20                 | 25,0              |
|        | Medio alto | 57                 | 71,3              |
|        | Alto       | 3                  | 3,8               |
|        | Total      | 80                 | 100,0             |

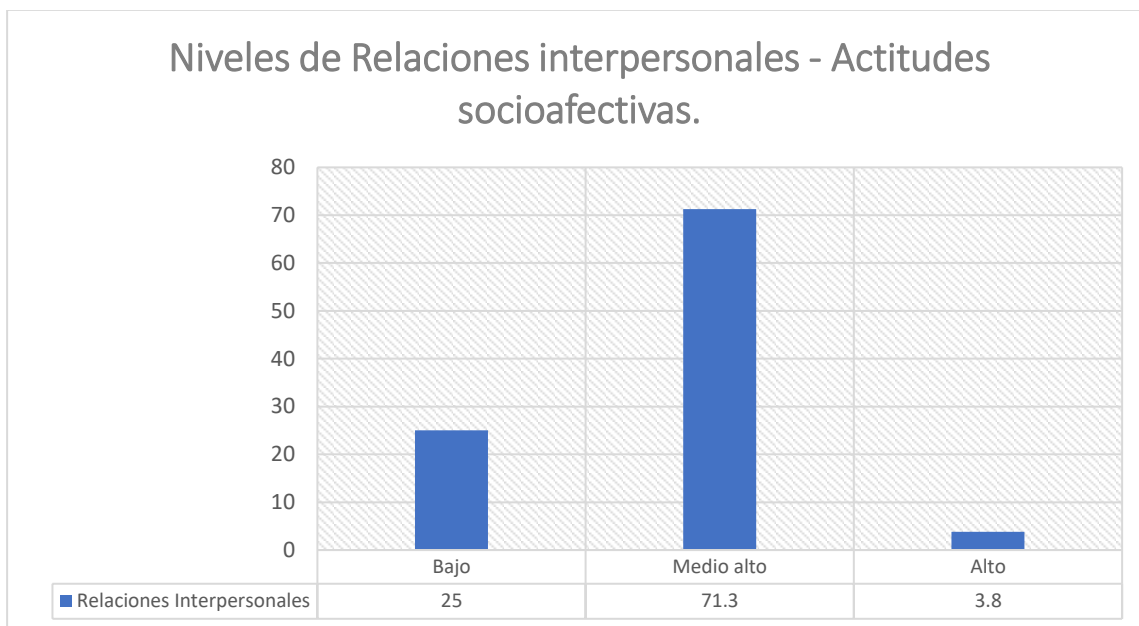


Figura 5. *Niveles Relaciones Interpersonales- Actitudes socioafectivas.*

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 25% de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan Actitudes socioafectivas bajas, el 71.3% medio alto y el 3.8 alto.

## Resolución de Conflictos.

Tabla 13.

*Niveles de Relaciones Interpersonales – Resolución de conflictos.*

|        |            | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|------------|--------------------|-------------------|
| Válido | Bajo       | 20                 | 25,0              |
|        | Medio alto | 57                 | 71,3              |
|        | Alto       | 3                  | 3,8               |
|        | Total      | 80                 | 100,0             |



Figura 6. *Niveles de Relaciones Interpersonales – Resolución de conflictos.*

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 25 % de los de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan sus Resolución de conflictos bajo, el 71.3% medio alto y el 3.8% alto.

## CLIMA LABORAL.

Tabla 14.

*Niveles de Clima Laboral.*

|        |            | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------|------------|------------|
|        |            | (fi)       | (%)        |
| Válido | Muy débil  | 21         | 26,3       |
|        | Fuerte     | 58         | 72,5       |
|        | Muy fuerte | 1          | 1,3        |
|        | Total      | 80         | 100,0      |

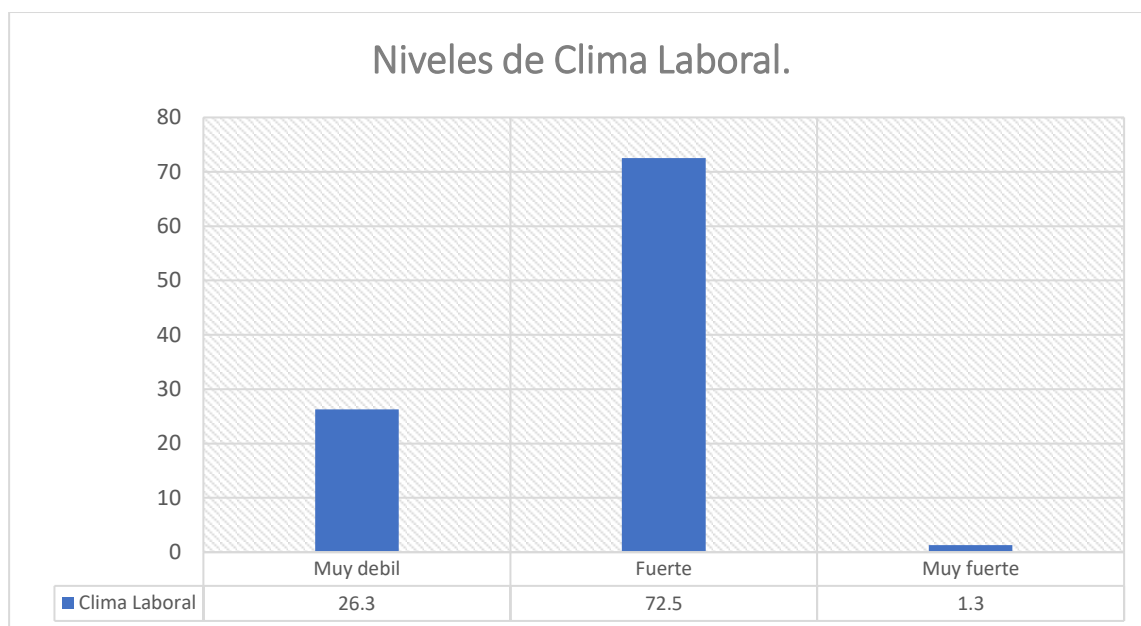


Figura 7. *Niveles de Clima Laboral.*

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 26.3 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, perciben que el Clima Laboral es muy débil, el 72.5% fuerte y el 1.3% muy fuerte.



## Autorealizacion.

Tabla 15.

*Niveles de Clima Laboral- Autorealizacion.*

|        |        | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|--------|--------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 18                 | 22,5              |
|        | Fuerte | 62                 | 77,5              |
|        | Total  | 80                 | 100,0             |

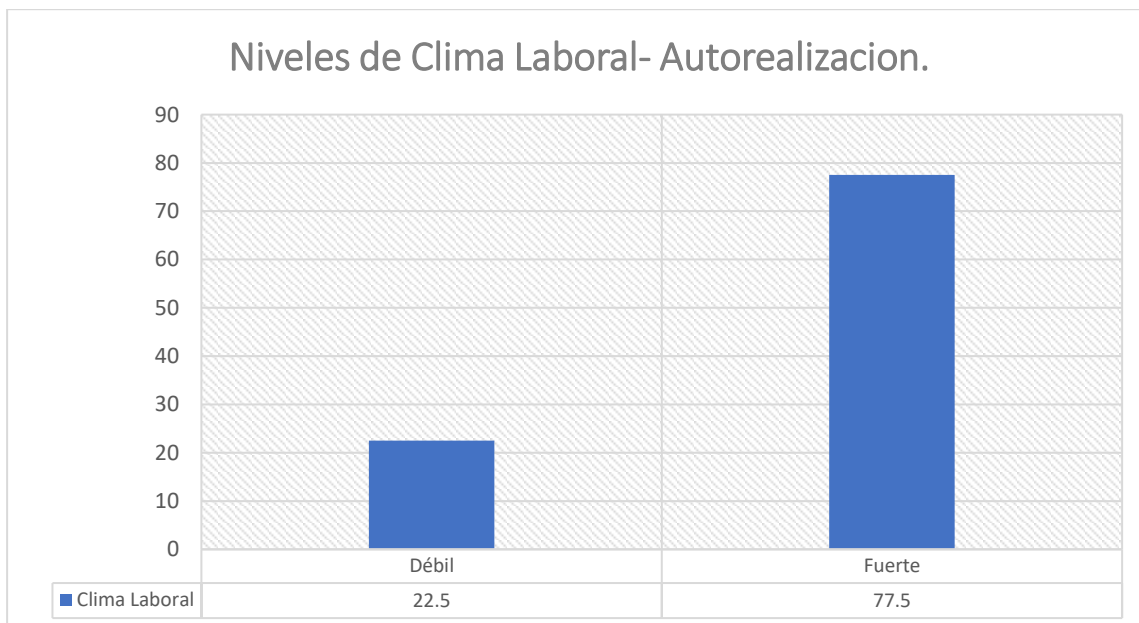


Figura 8. *Niveles de Clima Laboral- Autorealizacion.*

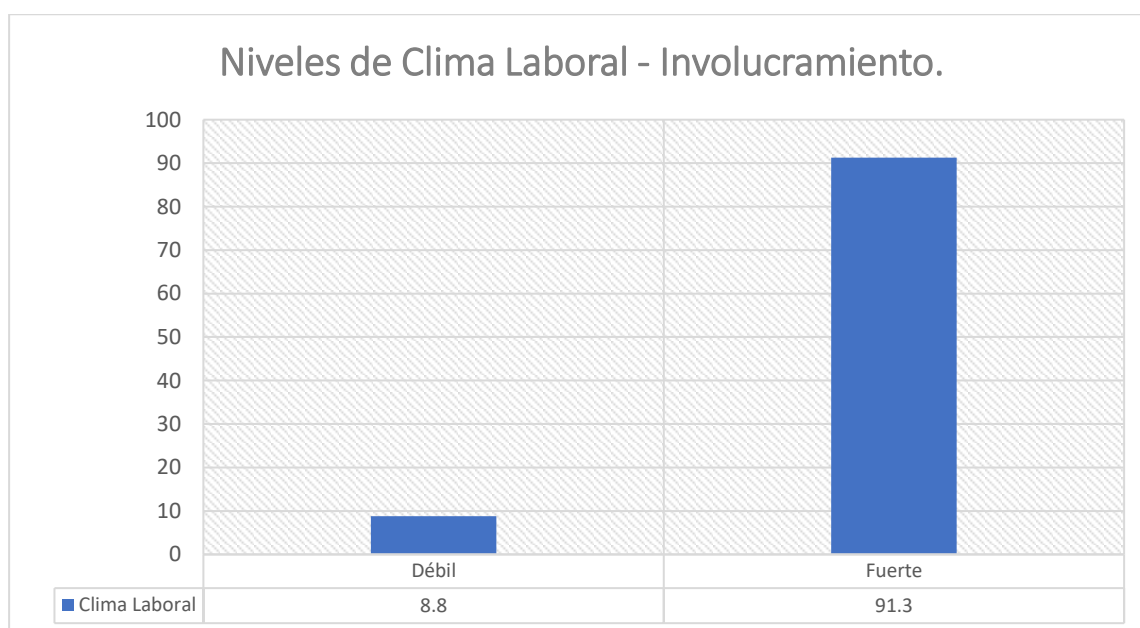
En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 22,5 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan una Autorealizacion débil, y el 77,5 fuerte.

## Involucramiento.

Tabla 16.

*Niveles de Relaciones Interpersonales – involucramiento.*

|        |        | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|--------|--------------------|-------------------|
| Válido | Débil  | 7                  | 8,8               |
|        | Fuerte | 73                 | 91,3              |
|        | Total  | 80                 | 100,0             |



*Figura 9. Niveles de Clima Laboral – involucramiento.*

En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 8.8 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, tienen un involucramiento débil y el 91.3% fuerte.

## Supervisión.

Tabla 17.

*Niveles de clima laboral- Supervisión.*

|        |        | Frecuencia<br>(fi) | Porcentaje<br>(%) |
|--------|--------|--------------------|-------------------|
| Válido | Fuerte | 80                 | 100,0             |
|        | Total  | 80                 | 100,0             |

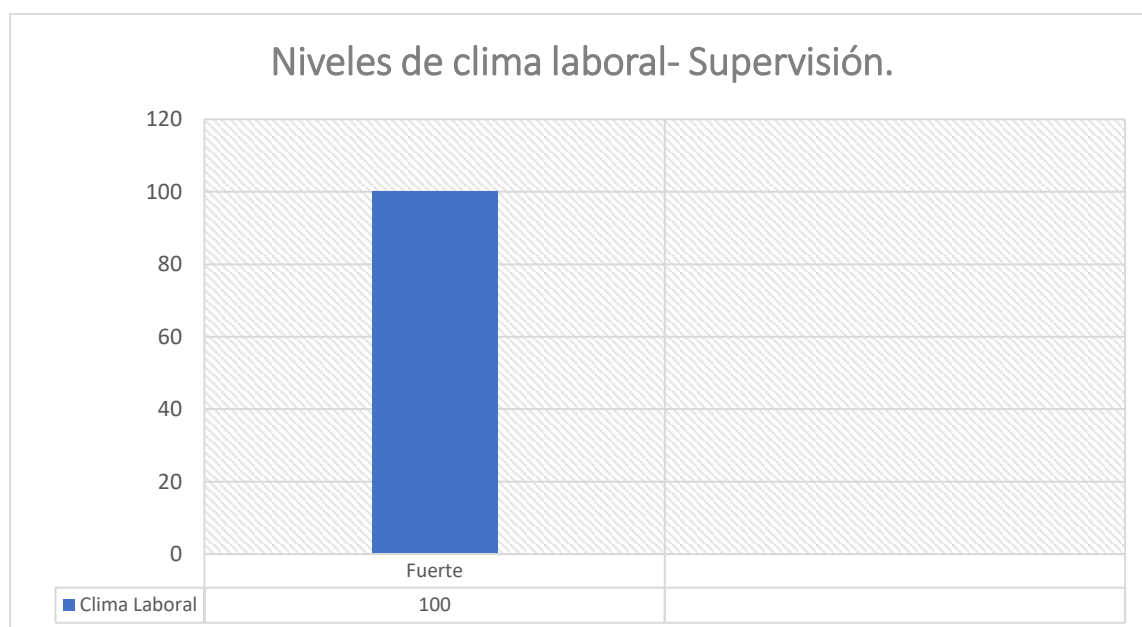


Figura 10. *Niveles de clima laboral- Supervisión.*

En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 100 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan una supervisión Fuerte.

## Comunicación.

Tabla 18.

*Niveles de clima laboral- Comunicación.*

|        |        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------|------------|------------|
|        |        | (fi)       | (%)        |
| Válido | Débil  | 3          | 3,8        |
|        | Fuerte | 77         | 96,3       |
|        | Total  | 80         | 100,0      |

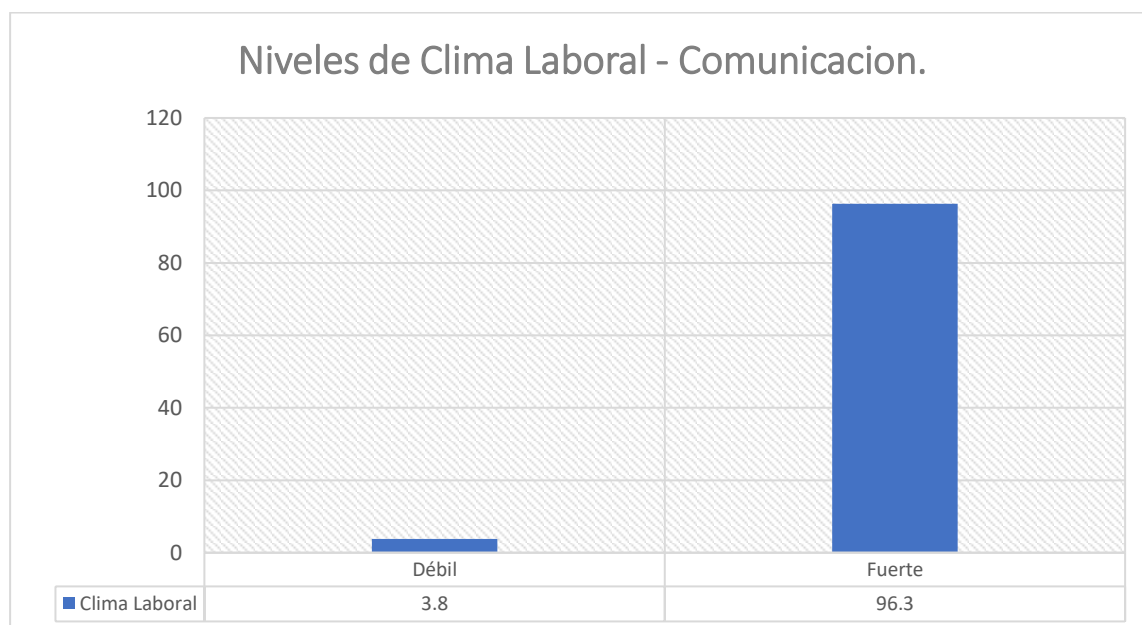


Figura 11. *Niveles de clima laboral- Comunicación.*

En la tabla 18 y figura 11 se observa que el 3.8 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan un Comunicación débil y el 96.3 fuerte.

## Condiciones Laborales.

Tabla 19.

*Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.*

|        |        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------|------------|------------|
|        |        | (fi)       | (%)        |
| Válido | Fuerte | 80         | 100,0      |
|        | Total  | 80         | 100,0      |

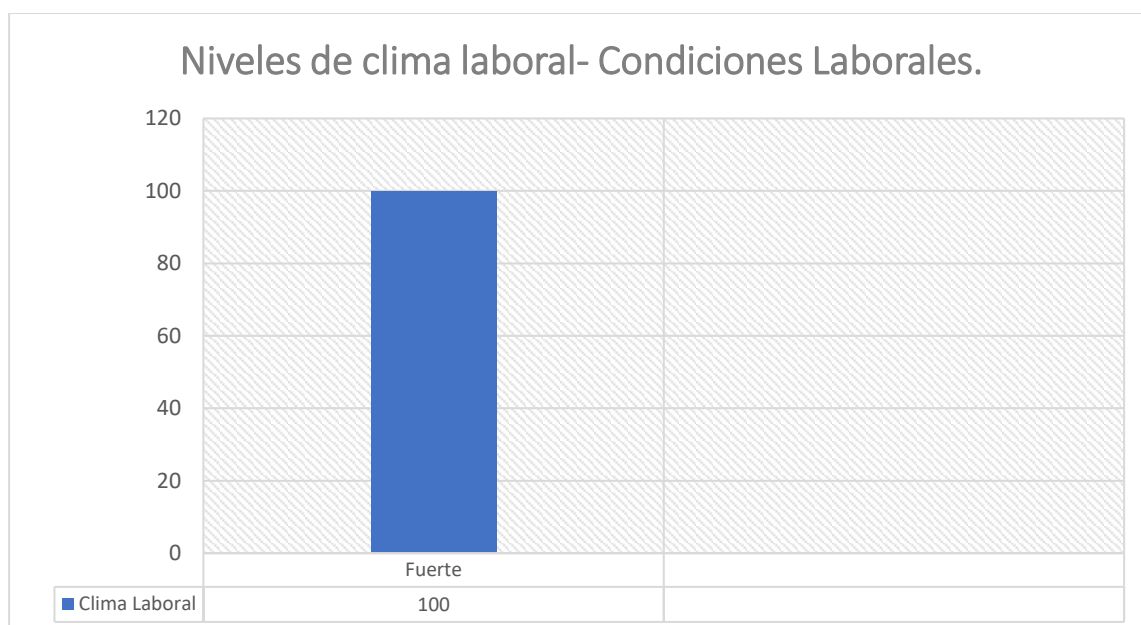


Figura 12. *Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.*

En la tabla 19 y figura 12 se observa que el 100 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan Condiciones laborales fuerte.

### 3.2. Prueba de hipótesis.

#### 3.2.1 Hipótesis General

##### 3.2.1.1 Prueba de Relación de Variables

#### Hipótesis de relación de variables

**H<sub>c</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 20.

*Influencia de las relaciones interpersonales sobre el Clima laboral.*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Clima<br>laboral |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|
| Relaciones<br>Interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1                             | ,570             |
|                               | Sig. (bilateral)          |                               | ,000             |
|                               | N                         | 80                            | 80               |
| Clima Laboral                 | Correlación de<br>Pearson | ,570                          | 1                |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          |                  |
|                               | N                         | 80                            | 80               |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 20, la correlación de Pearson es de 0.570 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º13 existe una correlación moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( **$H_a$ : Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

| Coeficiente       | Interpretación       |
|-------------------|----------------------|
| $r = 1$           | Correlación perfecta |
| $0.80 < r < 1$    | Muy alta             |
| $0.60 < r < 0.80$ | Alta                 |
| $0.40 < r < 0.60$ | Moderada             |
| $0.20 < r < 0.40$ | Baja                 |
| $0 < r < 0.20$    | Muy baja.            |
| $r = 0$           | Nula                 |

Figura 13: Escala de coeficiente de correlación de Pearson.

### 3.2.1.2 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis General

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**H<sub>G</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla N° 21.

*Resumen del modelo*

| Modelo | R     | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,570a | ,325       | ,317                | ,744                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones Interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Clima Laboral (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %).

$$VD=R^2.VI$$



**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N° 21 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.570$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Clima laboral) está cambiando en 32.5%, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis General del trabajo se probará con el Análisis de Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla N° 22:

**Anova<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 20,820            | 1  | 20,820           | 37,620 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 43,168            | 78 | ,553             |        |                   |
|        | Total     | 63,987            | 79 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: Clima laboral (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

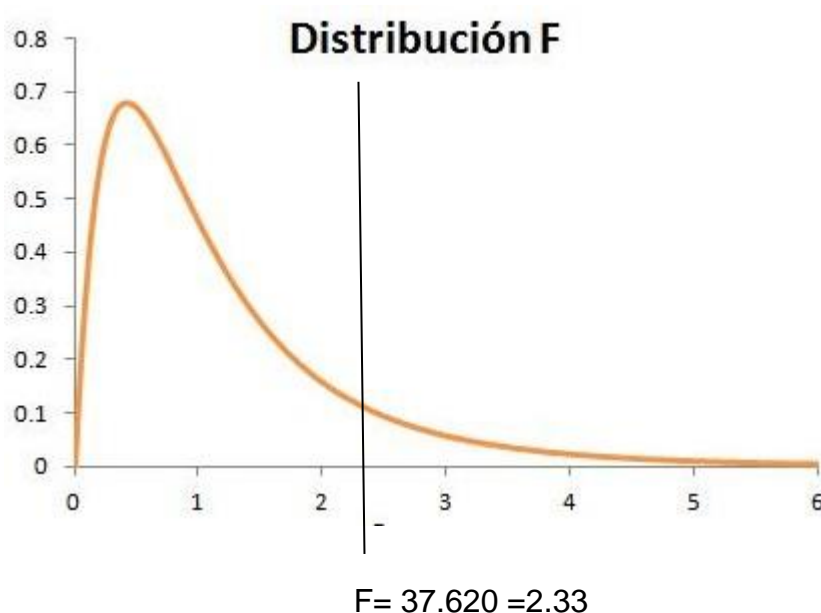


Figura 14: Distribución de F de Fisher

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N° 22 el valor del estadístico de Fisher es de 37,620 ( $F = 37,620$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°14, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( **$H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( **$H_a$ : Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el clima laboral en los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**), la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

### Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla N°23

#### **Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                                       | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |       | Sig. |
|--------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|        |                                       | B                              | Error estándar | Beta                        | t     |      |
| 1      | (Constante)                           | 1,061                          | ,247           |                             | 4,296 | ,000 |
|        | Relaciones interpersonales (agrupado) | ,562                           | ,092           | ,570                        | 6,134 | ,000 |

a. Variable dependiente: Clima laboral. (agrupado)

**Interpretación:** La Variable Independiente Relaciones Interpersonales aporta un 56.2 % para que la Variable Dependiente Clima laboral cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.061$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.570$  nos dice que las Relaciones interpersonales está relacionada con una intensidad de 57% con el Clima laboral; el coeficiente tstudent ( $t=6,134$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

- **Recta de regresión lineal simple**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B<sub>1</sub>** = Angulo de Inclinación

- **Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta**

$$Y = 1.061 + 0,562 * X$$

**Dónde:**

**Y** = VD = Clima Laboral

**X** = VI = Relaciones Interpersonales.

**B<sub>0</sub>** = 1.061

**B<sub>1</sub>** = 0,562

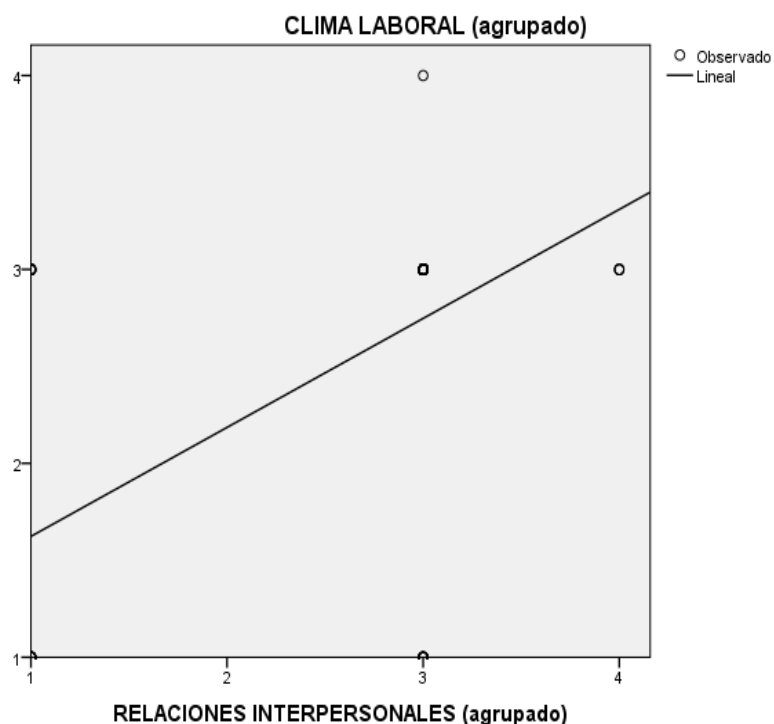
Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **Ecuación econométrica de la recta.**

$$\text{Clima Laboral} = 1.061 + 0,562 * \text{Relaciones Interpersonales.}$$

Interpretación: Se concluye que las Relaciones Interpersonales aportan con 56.2% para que la variable dependiente Clima laboral cambie.

Figura 15: *Recta de regresión lineal.*



### 3.2.2. Hipótesis Específica 1

#### 3.2.2.1 Prueba de Relación de Variables

##### Hipótesis de relación de variables

**H<sub>1</sub>:** Las Relaciones interpersonales tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho.

Tabla 24.

*Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Autorealización.*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Autorealización |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| Relaciones<br>interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1,000                         | ,567            |
|                               | Sig. (bilateral)          | .                             | ,000            |
|                               | N                         | 80                            | 80              |
| Autorealización               | Correlación de<br>Pearson | ,567                          | 1,000           |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          | .               |
|                               | N                         | 80                            | 80              |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 24 la correlación de Pearson es de 0.567 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 13 existe una correlación Moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (**H<sub>0</sub>:** Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>:** **Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### 3.2.2.2 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica 1

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**H<sub>G</sub>:** Las Relaciones interpersonales tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla N° 25:

#### Resumen del modelo

| Modelo | R     | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,567a | ,322       | ,313                | ,769                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Autorealización (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

**Interpretación:** Observando la Tabla N°25 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.567$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Autorealización) está cambiando en 32.2 %, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis Específica N° 1 del trabajo se probará con el Análisis de  
Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla N° 26:

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F      | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|----|---------------------|--------|------|
| 1      | Regresión | 21,873               | 1  | 21,873              | 36,997 | ,000 |
|        | Residuo   | 46,115               | 78 | ,591                |        |      |
|        | Total     | 67,988               | 79 |                     |        |      |

a. Variable dependiente: Autorealización (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

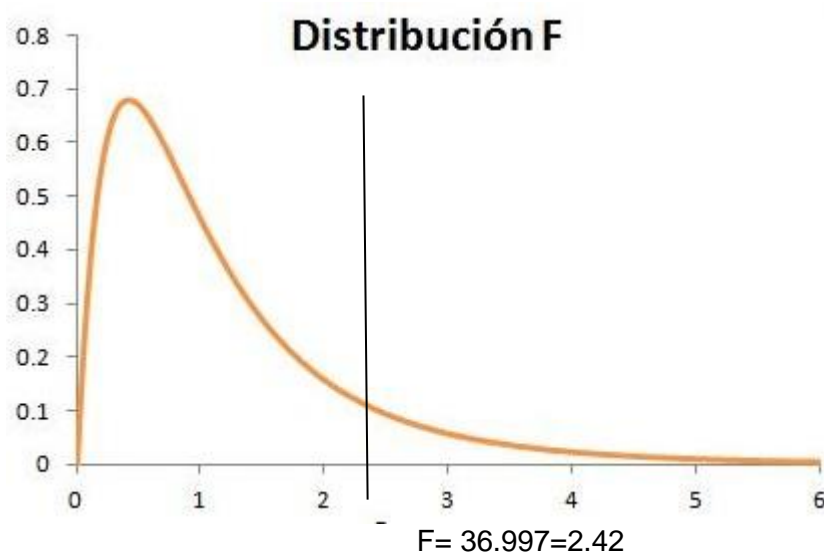


Figura 16: Distribución de F de Fisher.

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°26 el valor del estadístico de Fisher es de 36,997 ( $F = 36,997$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°16, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.), la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

### Formulación de la ecuación lineal de regresión simple

Tabla N°27

#### Coeficientes<sup>a</sup>

| Modelo                                | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizado |       | Sig. |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|----------------------------|-------|------|
|                                       | B                              | Error estándar | Beta                       | t     |      |
| 1 (Constante)                         | 1,050                          | ,255           |                            | 4,115 | ,000 |
| Relaciones Interpersonales (agrupado) | ,576                           | ,095           | ,567                       | 6,082 | ,000 |

a. Variable dependiente: Autorealización (agrupado)

**Interpretación:** La Variable Independiente Relaciones interpersonales aporta en un 57.6 % para que la Variable Dependiente Autorealización cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.050$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.567$  nos dice que las Relaciones interpersonales influencia con una intensidad de 56.7 % con la Autorealización; el coeficiente tstudent ( $t= 6.082$ )



tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 1 planteada se ratifica como verdadera.

### Recta de regresión lineal simple

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

#### Dónde:

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B<sub>1</sub>** = Angulo de Inclinación

### Formulación de la ecuación de la regresión lineal de la recta

$$Y = 1.050 + 0.576 * X$$

#### Dónde:

**Y = VD** = Autorealización

**X = VI** = Relaciones interpersonales.

**B<sub>0</sub>** = 1.050

**B<sub>1</sub>** = 0,576

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

### Ecuación econometría de la recta

$$\text{Autorealización} = 1.050 + 0,576 * \text{Relaciones interpersonales}$$

Interpretación: Se concluye que las Relaciones interpersonales aporta con un 57.6 % para que la variable dependiente Autorealización cambie.

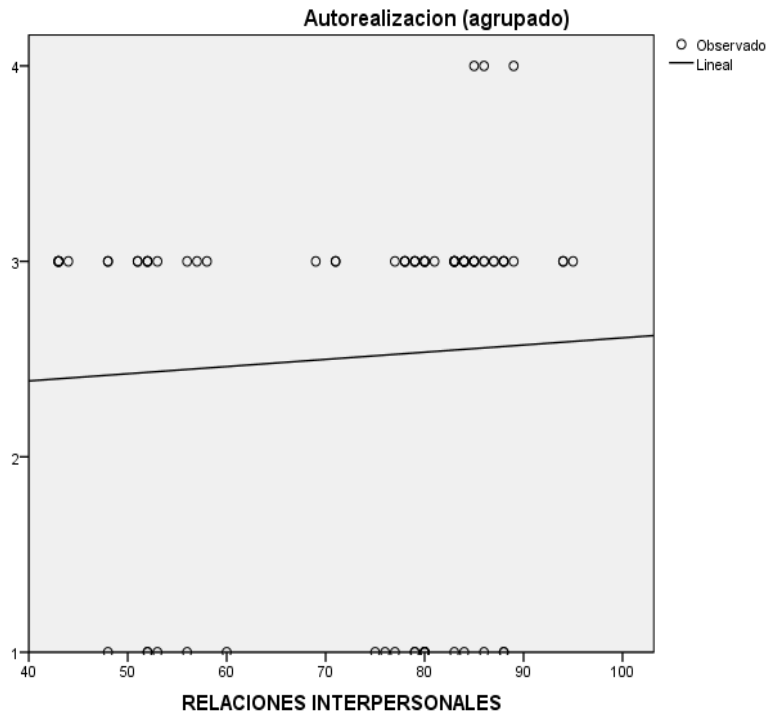


Figura 17: Recta de regresión lineal.

### 3.2.3 Hipótesis Especifica 2

#### 3.2.3.1 Prueba de Relación de Variables

##### Hipótesis de relación de variables

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 28.

*Influencia de las Relaciones interpersonales sobre el Involucramiento laboral.*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Involucramiento<br>laboral |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Relaciones<br>interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1,000                         | ,537                       |
|                               | Sig. (bilateral)          | .                             | ,000                       |
|                               | N                         | 80                            | 80                         |
| Involucramiento<br>laboral    | Correlación de<br>Pearson | ,537                          | 1,000                      |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          | .                          |
|                               | N                         | 80                            | 80                         |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 28 la correlación de Pearson es de 0.537 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º13 existe una correlación Moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( **$H_a$ : Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### 3.2.3.2 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis Específica 2

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**$H_G$ :** Las relaciones interpersonales tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**$H_0$ :** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**$H_a$ :** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$

#### Regla de decisión:

Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la  $H_0$  (Hipótesis Nula)

Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la  $H_0$

Tabla N° 29

**Resumen del modelo**

| Modelo | R                 | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------------------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,537 <sup>a</sup> | ,289       | ,280                | ,787                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Involucramiento laboral (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

**Interpretación:** Observando la Tabla N° 29 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.537$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Involucramiento laboral) está cambiando en 28.9 %, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis Específica N° 1 del trabajo se probará con el Análisis de  
Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla N° 30:

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F      | Sig.  |
|--------|-----------|----------------------|----|---------------------|--------|-------|
| 1      | Regresión | 19,629               | 1  | 19,629              | 31,661 | ,000b |
|        | Residuo   | 48,359               | 78 | ,620                |        |       |
|        | Total     | 67,988               | 79 |                     |        |       |

a. Variable dependiente: Involucramiento laboral (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

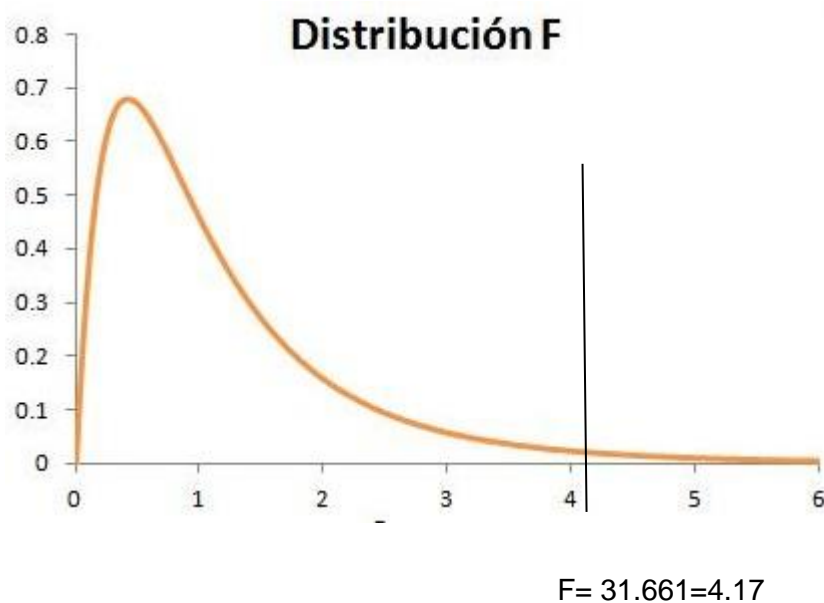


Figura 18: *Distribución de F de Fisher.*

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°30 el valor del estadístico de Fisher es de 31,661 ( $F = 31.661$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°18, cayendo así en la zona de

rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María , Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**Ha: Las relaciones interpersonales si tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María , Lima 2018**) la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

### FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla N° 31

#### **Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                                       | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |       |      |
|--------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|        |                                       | B                              | Error estándar | Beta                        | t     | Sig. |
| 1      | (Constante)                           | 1,127                          | ,261           |                             | 4,313 | ,000 |
|        | Relaciones interpersonales (agrupado) | ,546                           | ,097           | ,537                        | 5,627 | ,000 |

a. Variable dependiente: Involucramiento laboral (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Relaciones interpersonales aporta en un 54.6 % para que la Variable Dependiente Involucramiento laboral cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.127$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.537$  nos dice que las Relaciones interpersonales influyen con una intensidad de 53.7 % con el Involucramiento laboral; el coeficiente  $t_{student}$  ( $t= 5,627$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la

significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 2 planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B<sub>1</sub>** = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1.127 + 0,546 * X$$

**Dónde:**

**Y** = VD = Involucramiento laboral.

**X** = VI = Relaciones Interpersonales.

**B<sub>0</sub>** = 1.127

**B<sub>1</sub>** = 0.546

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Involucramiento laboral} = 1.127 + 0,546 * \text{Relaciones interpersonales}$$



Interpretación: Se concluye que las Relaciones interpersonales aportan con 54.6% para que la variable dependiente Involucramiento laboral cambie.

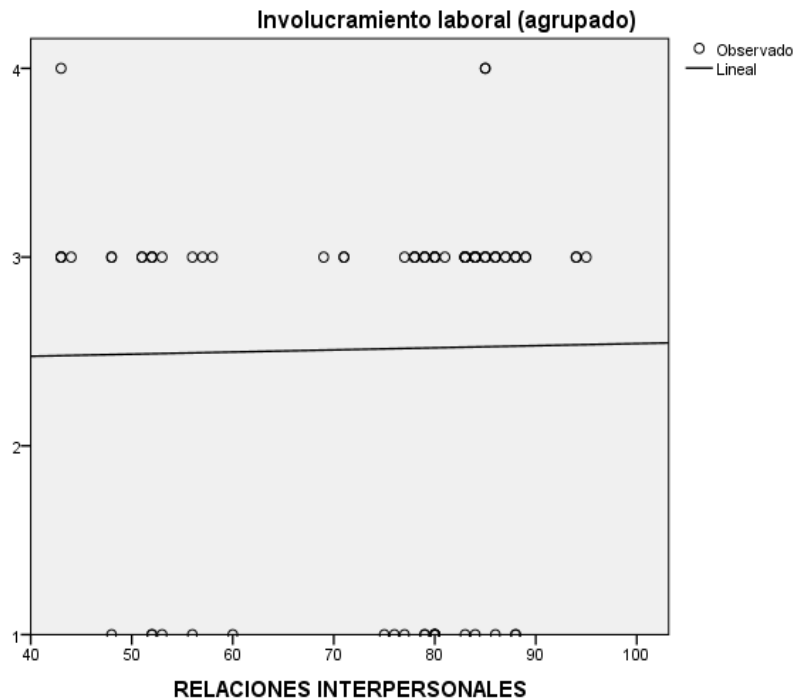


Figura N° 19: *Recta de regresión lineal.*

### 3.2.4 Hipótesis Especifica 3

#### 3.2.4.2 Prueba de Relación de Variables

### HIPÓTESIS DE RELACIÓN DE VARIABLES

**H<sub>1</sub>:** Las Relaciones interpersonales tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 32.

*Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Supervisión*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Supervisión |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------|
| Relaciones<br>interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1,000                         | ,565        |
|                               | Sig. (bilateral)          | .                             | ,000        |
|                               | N                         | 80                            | 80          |
| Supervisión                   | Correlación de<br>Pearson | ,565                          | 1,000       |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          | .           |
|                               | N                         | 80                            | 80          |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 32 la correlación de Pearson es de 0.565 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 13 existe una correlación Moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>: Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**H<sub>a</sub>: Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### 3.2.4.2 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis específica 3

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**H<sub>G</sub>:** Las Relaciones interpersonales tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla N° 33

#### Resumen del modelo

| Modelo | R     | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,565a | ,319       | ,311                | ,792                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Supervisión (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N° 33 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.565$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Supervisión) está cambiando en 31.9 %, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis Específica N° 3 del trabajo se probará con el Análisis de  
Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla Nª 34:

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F      | Sig. |
|--------|-----------|----------------------|----|---------------------|--------|------|
| 1      | Regresión | 22,952               | 1  | 22,952              | 36,584 | ,000 |
|        | Residuo   | 48,936               | 78 | ,627                |        |      |
|        | Total     | 71,887               | 79 |                     |        |      |

a. Variable dependiente: Supervisión (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

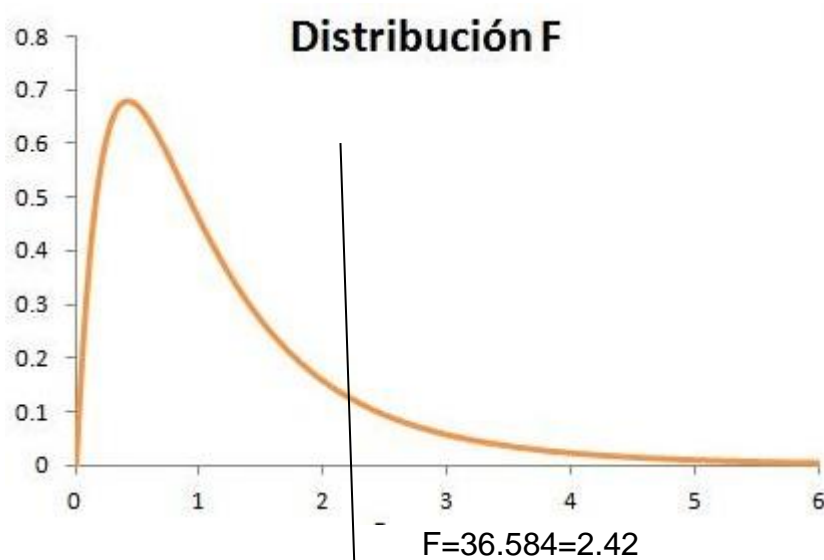


Figura 20. Distribución de F de Fisher.

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°34 el valor del estadístico de Fisher es de 36,584 ( $F = 36.584$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°20, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en la Supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados de Jesús María, Lima 2018), la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

### FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla N° 35

#### **Coefficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                                       | Coeficientes no estandarizados |                | Coeficientes estandarizados |       |      |
|--------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|-------|------|
|        |                                       | B                              | Error estándar | Beta                        | t     | Sig. |
| 1      | (Constante)                           | 1,040                          | ,263           |                             | 3,954 | ,000 |
|        | Relaciones interpersonales (agrupado) | ,590                           | ,098           | ,565                        | 6,048 | ,000 |

a. Variable dependiente: Supervisión (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Relaciones interpersonales aporta en un 59% para que la Variable Dependiente Supervisión cambie. Por otro parte el Valor  $B_0 = 1.040$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta = 0.565$  nos dice que las Relaciones interpersonales causa influencia con una intensidad de 56.5 % con la Supervisión; el coeficiente tstudent ( $t = 6.048$ ) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia

encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 3 planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B<sub>1</sub>** = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1.040 + 0,590 * X$$

**Dónde:**

**Y = VD** = Supervisión.

**X = VI** = Relaciones Interpersonales.

**B<sub>0</sub>** = 1.040

**B<sub>1</sub>** = 0,590

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Supervisión} = 1.040 + 0,590 * \text{Relaciones interpersonales}$$

Interpretación: Se concluye que las Relaciones interpersonales aportan con 59% para que la variable dependiente Supervisión cambie.

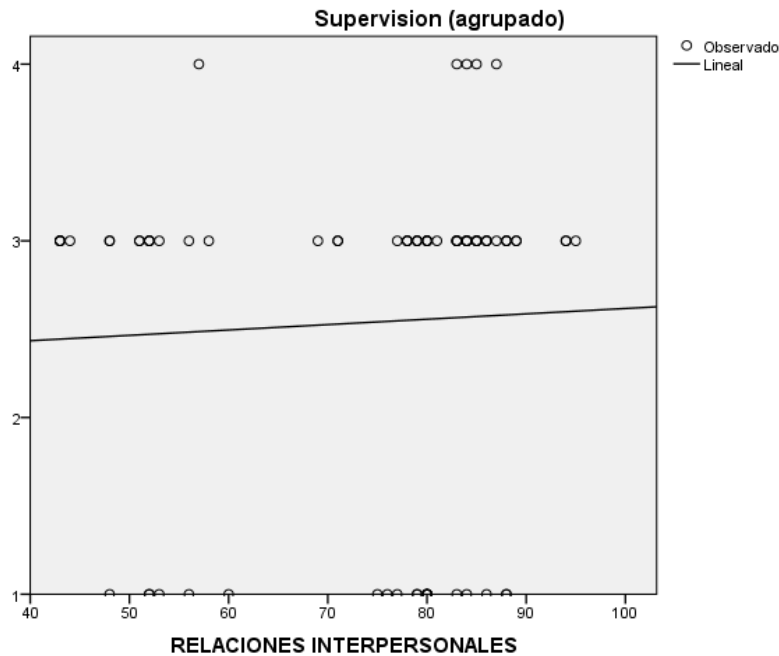


Figura 21: *Recta de regresión lineal.*

### 3.2.5 Hipótesis Especifica 4

#### 3.2.5.2 Prueba de Relación de Variables

##### Hipótesis de relación de variables

**H<sub>c</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 36.

*Influencia de las Relaciones interpersonales sobre la Comunicación.*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Comunicación |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------|
| Relaciones<br>Interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1,000                         | ,570         |
|                               | Sig. (bilateral)          | .                             | ,000         |
|                               | N                         | 8                             | 80           |
|                               |                           | 0                             |              |
| Comunicación                  | Correlación de<br>Pearson | ,570                          | 1,000        |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          | .            |
|                               | N                         | 80                            | 80           |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 36 la correlación de Pearson es de 0.570 que de acuerdo a los niveles de la tabla N.º 13 existe una correlación Moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : **Las relaciones interpersonales si tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.



### 3.2.5.2 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis específica 4

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**H<sub>G</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018. Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla N° 37

#### **Resumen del modelo**

| Modelo | R     | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,570a | ,325       | ,317                | ,744                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Comunicación (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N° 37 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.570$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Comunicación) está cambiando en 32.5 %, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis Específica N° 4 del trabajo se probará con el Análisis de  
Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla N° 38:

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de cuadrados | gl | Media cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|-------------------|----|------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 20,820            | 1  | 20,820           | 37,620 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 43,168            | 78 | ,553             |        |                   |
|        | Total     | 63,987            | 79 |                  |        |                   |

a. Variable dependiente: Comunicación (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

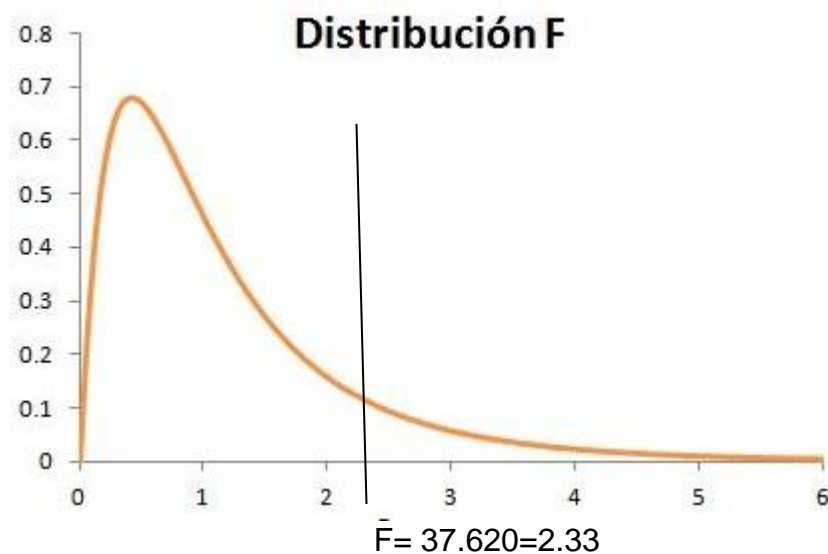


Figura 22. Distribución de F de Fisher.

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N° 38 el valor del estadístico de Fisher es de 37.620 ( $F = 37.620$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°22, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( $H_a$ : Las relaciones interpersonales si tienen influencia en la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018, la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

### FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla N° 39

**Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                                       | Coeficientes                   |                |      |       |      |
|--------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|------|-------|------|
|        |                                       | Coeficientes no estandarizados | Error estándar | Beta | t     | Sig. |
| 1      | (Constante)                           | 1,061                          | ,247           |      | 4,296 | ,000 |
|        | Relaciones interpersonales (agrupado) | ,562                           | ,092           | ,570 | 6,134 | ,000 |

a. Variable dependiente: Comunicación (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Relaciones interpersonales aporta en un 56.2 % para que la Variable Dependiente Comunicación. Por otro parte el Valor  $B_0=1.061$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.570$  nos dice que las Relaciones interpersonales influencia con una

intensidad de 57 % con la comunicación; el coeficiente tstudent ( $t= 6.134$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 4 planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B<sub>1</sub>** = Angulo de Inclinación

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1.061 + 0,562 * X$$

**Dónde:**

**Y = VD** = Comunicación

**X = VI** = Relaciones interpersonales.

**B<sub>0</sub>** = 1,061

**B<sub>1</sub>** = 0,562

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Comunicación} = 1.061 + 0,562 * \text{Relaciones interpersonales}$$

Interpretación: Se concluye que las Relaciones interpersonales aporta con 56.2 % para que la variable dependiente Comunicación cambie.

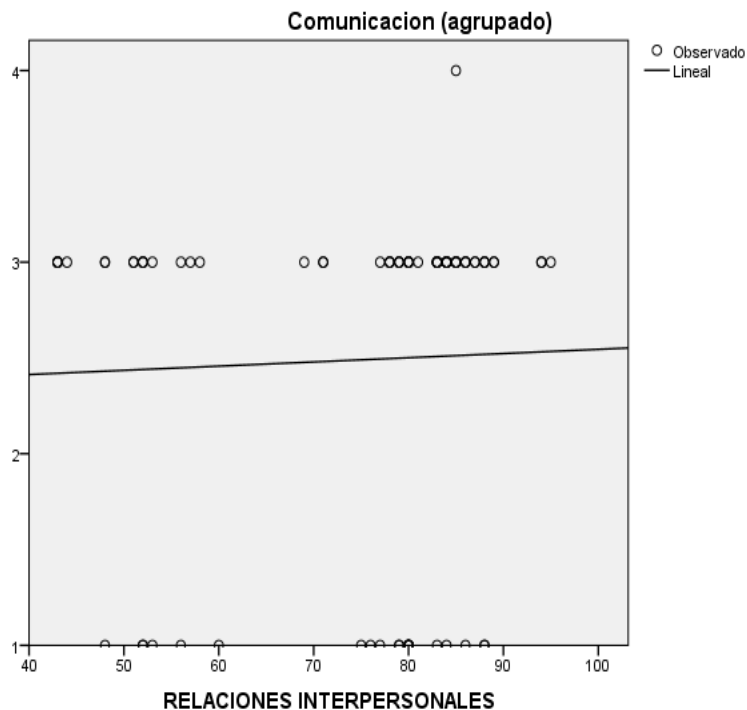


Figura 23. Recta de regresión lineal.

### 3.2.6 Hipótesis Especifica 5

#### 3.2.6.2 Prueba de Relación de Variables

##### Hipótesis de relación de variables

**H<sub>c</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

**Regla de decisión:**

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla 40.

*Influencia de las Relaciones interpersonales sobre las Condiciones laborales.*

|                               |                           | Relaciones<br>interpersonales | Condicione<br>s laborales |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Relaciones<br>interpersonales | Correlación de<br>Pearson | 1,000                         | ,566                      |
|                               | Sig. (bilateral)          | .                             | ,000                      |
|                               | N                         | 80                            | 80                        |
| Condiciones laborales.        | Correlación de<br>Pearson | ,566                          | 1,000                     |
|                               | Sig. (bilateral)          | ,000                          | .                         |
|                               | N                         | 80                            | 80                        |

**Interpretación:** Como podemos observar en la tabla N.º 40 la correlación de Pearson es de 0.566 que de acuerdo a los niveles de la tabla Nº 13 existe una correlación Moderada, siendo las variables directamente proporcionales. También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), seguidamente se concluye que según la regla de decisión que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las relaciones interpersonales no tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna ( **$H_a$ : Las relaciones interpersonales si tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**) cumpliéndose así la hipótesis de trabajo.

### 3.2.6.3 Prueba de Regresión Lineal Simple para la Hipótesis específica 5

#### Prueba de la hipótesis general de la investigación

**H<sub>G</sub>:** Las relaciones interpersonales tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>0</sub>:** Las relaciones interpersonales no tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**H<sub>a</sub>:** Las relaciones interpersonales si tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

Sig. T= 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

#### Regla de decisión:

- Si la Sig. E < Sig. T, entonces se rechaza la Ho (Hipótesis Nula)
- Si la Sig. E > Sig. T, entonces se acepta la Ho

Tabla N° 41

#### **Resumen del modelo**

| Modelo | R     | R cuadrado | R cuadrado ajustado | Error estándar de la estimación |
|--------|-------|------------|---------------------|---------------------------------|
| 1      | ,566a | ,320       | ,312                | ,781                            |

a. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)

b. Variable dependiente: Condiciones laborales (agrupado)

**R:** coeficiente de correlación R de Pearson

**R cuadrado:** coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD=R^2.VI$$

**INTERPRETACION:** Observando la Tabla N° 41 se tiene al coeficiente de correlación de Pearson ( $R=0.566$ ), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (**R cuadrado**), se concluye que la variable dependiente (Condiciones laborales) está cambiando en 32 %, por acción o causa de la variable independiente (Relaciones interpersonales).

**La Hipótesis Específica N° 5 del trabajo se probará con el Análisis de  
Varianzas  
(ANOVA)**

Tabla 42:

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Modelo |           | Suma de<br>cuadrados | gl | Media<br>cuadrática | F      | Sig.              |
|--------|-----------|----------------------|----|---------------------|--------|-------------------|
| 1      | Regresión | 22,409               | 1  | 22,409              | 36,766 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Residuo   | 47,541               | 78 | ,609                |        |                   |
|        | Total     | 69,950               | 79 |                     |        |                   |

a. Variable dependiente: Condiciones laborales (agrupado)

b. Predictores: (Constante), Relaciones interpersonales (agrupado)



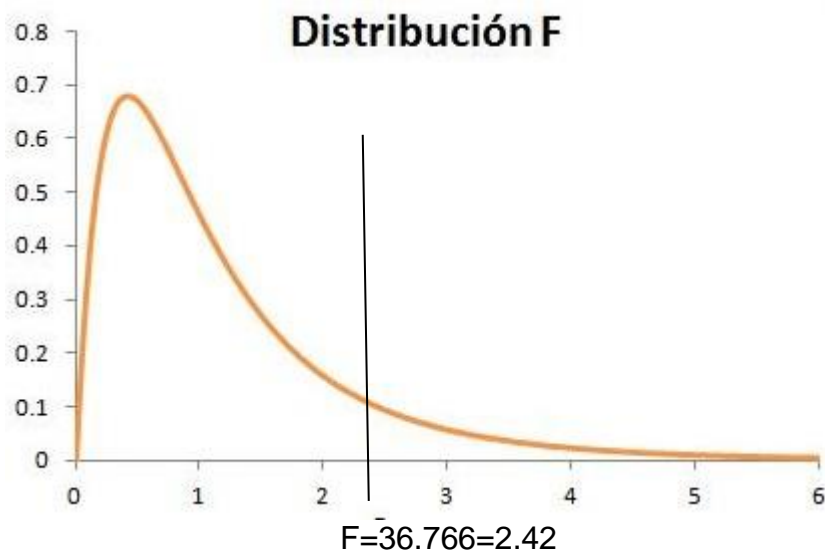


Figura 24. *Distribución de F de Fisher.*

**Interpretación:** Como se puede observar en la Tabla N°42 el valor del estadístico de Fisher es de 36,766 ( $F = 36.766$ ) el cual tiene un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ( $Z=1.96$ ) de la Figura N°24, cayendo así en la zona de rechazo de la  $H_0$  (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ( $0.00 < 0.05$ , nivel de aceptación = 95%,  $Z=1.96$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ : Las Relaciones interpersonales no tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (**Ha: Las Relaciones interpersonales si tienen influencia en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018**), la cual es equivalente a la  $H_G$  (hipótesis general) de investigación.

## FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN LINEAL DE REGRESIÓN SIMPLE

Tabla N° 43

### **Coeficientes<sup>a</sup>**

| Modelo |                                       | Coeficientes                   |                |      |       | Sig. |
|--------|---------------------------------------|--------------------------------|----------------|------|-------|------|
|        |                                       | Coeficientes no estandarizados | Error estándar | Beta | t     |      |
| 1      | (Constante)                           | 1,045                          | ,259           |      | 4,032 | ,000 |
|        | Relaciones interpersonales (agrupado) | ,583                           | ,096           | ,566 | 6,064 | ,000 |

a. Variable dependiente: Condiciones laborales (agrupado)

**INTERPRETACION:** La Variable Independiente Relaciones interpersonales aporta en un 58.3 % para que la Variable Dependiente Condiciones laborales cambie. Por otro parte el Valor  $B_0=1.045$  representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente  $Beta=0.566$  nos dice que las Relaciones interpersonales influyen con una intensidad de 56.6 % sobre las condiciones laborales; el coeficiente  $t_{student}$  ( $t= 6,064$ ) tomando en cuenta el valor crítico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo del  $H_0$ . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis Específica N° 5 planteada se ratifica como verdadera.

- **RECTA DE REGRESIÓN LINEAL SIMPLE**

$$Y = B_0 + B_1 * X$$

**Dónde:**

**Y** = Variable Dependiente

**X** = Variable Independiente

**B<sub>0</sub>** = Punto de corte o intercepción de la recta con el eje Y

**B1 = Angulo de Inclinación**

- **FORMULACIÓN DE LA ECUACIÓN DE LA REGRESIÓN LINEAL DE LA RECTA**

$$Y = 1.045 + 0,583 * X$$

**Dónde:**

Y = VD = Condiciones laborales.

X = VI = Relaciones interpersonales.

Bo = 1.045

B1= 0,583

Además, usando las variables de trabajo se tiene:

- **ECUACIÓN ECONOMETRÍA DE LA RECTA**

$$\text{Condiciones laborales} = 1.045 + 0,583 * \text{Relaciones interpersonales.}$$

Interpretación: Se concluye que las Relaciones interpersonales aporta con 58.3% para que la variable dependiente Condiciones laborales cambie.

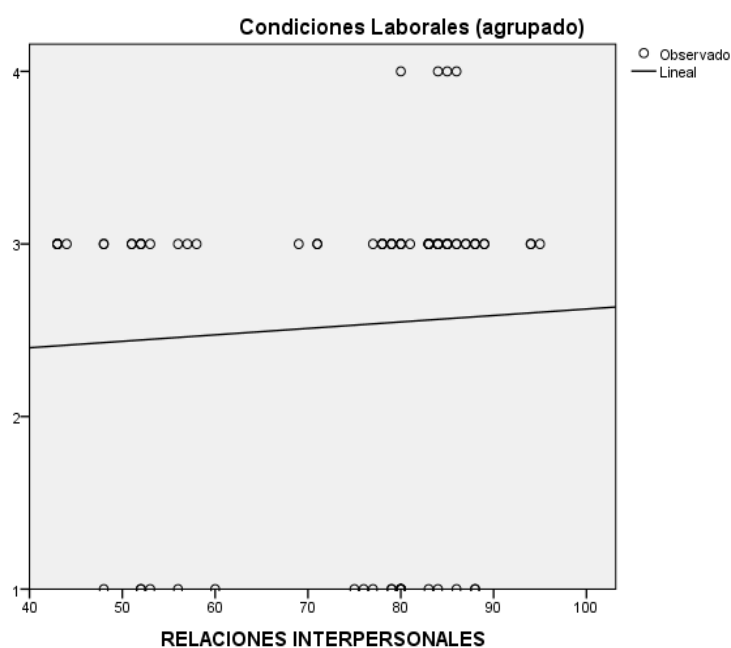


Figura 25: Recta de regresión lineal.

## **IV. Discusión.**

#### **4.1. Discusión por Objetivos**

El Objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia de las Relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el Distrito de Jesús María, Lima 2018.

Este objetivo guarda semejanza con el objetivo general de la investigación realizada por Huamán y Solano (2016), titulada “Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación de Aceros Arequipa, durante el 2do semestre Arequipa 2015”, presentada para optar por el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación en la Universidad San Agustín (Arequipa, Perú). Este estudio tuvo como objetivo general, determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de la Corporación Aceros Arequipa.

#### **4.2. Discusión por Metodología**

El presente estudio tiene un diseño de investigación Correlacional – Causal, entendido como aquel que busca describir las relaciones y las causas entre dos o más variables en un momento determinado. así mismo, presenta un diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación tiene similitud con la metodología de investigación que presenta el estudio de López, Domínguez y Machado (2014), en su investigación “Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo, 2014” (Panamá), Para optar el título de Licenciado en Ciencias Administrativa en la Universidad Cristiana de (Panamá). Esta investigación presenta un diseño descriptivo - correlacional - causal, una población conformada por 69 docentes y una muestra con 21 docentes.

#### **4.3. Discusión por Resultados**

El resultado obtenido mediante la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de Pearson asciende a 0.570, esto evidencio que existe una relación moderada entre las Relaciones interpersonales y el Clima laboral de un Supermercado en el distrito de Jesús María, Lima 2018. Asimismo como el p valor es 0.05 Tomando en consideración los resultados de la estadística inferencial, se observó en los cuadros

de regresión lineal de la Hipótesis General, que el Clima laboral cambia en 32.5%, por causa o efecto de las Relaciones interpersonales, por otra parte el estadístico de Fisher fue de 37.620 el cual tomando en cuenta el valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), se ubicó a la derecha, cayendo en la zona de rechazo e la hipótesis nula ( $H_0$ ), el cual reafirmando con la regla de decisión se obtuvo una Sig. E de 0.000 el cual es menor a la Sig. T de 0.05, rechazando la  $H_0$  (hipótesis nula) de investigación, aceptando así la hipótesis alterna ( $H_a$ ) dando a conocer que las Relaciones interpersonales si influyen en el clima laboral. Contrastando nuevamente este resultado se observó el estadístico t – de student el cual arrojó un resultado de 6.134 ( $t=6.134$ ), el cual se ubica a la derecha del valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), cayendo en la zona de rechazo de la  $H_0$ , aceptando la  $H_a$  de investigación. Esto muestra que es importante e indispensable tener buenas Relaciones interpersonales para poder lograr un clima laboral moderado, ya que se demuestra que la variable Independiente aporta en 56.2% para que la variable Dependiente cambie siendo así un porcentaje favorable en la investigación.

Esta investigación tiene una similitud en los resultados con el estudio de López, Domínguez y Machado (2014), en su investigación “Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo, 2014 (Panamá). La variable relaciones interpersonales muestran un porcentaje de 86% que equivale a 18 docentes encuestados los que perciben adecuadas relaciones interpersonales y el 14% no lo percibe de esta manera. A su vez el p valor es  $< 0.05$  Tomando en consideración los resultados de la estadística inferencial, se observó en los cuadros de regresión lineal de la Hipótesis General, que el Clima organizacional cambia en 20.5%, por causa o efecto de las Relaciones interpersonales, por otra parte el estadístico de Fisher fue de 52.120 el cual tomando en cuenta el valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), se ubicó a la derecha, cayendo en la zona de rechazo e la hipótesis nula ( $H_0$ ), el cual reafirmando con la regla de decisión se obtuvo una Sig. E de 0.000 el cual es menor a la Sig. T de 0.05, rechazando la  $H_0$  (hipótesis nula) de investigación, aceptando así la hipótesis alterna ( $H_a$ ) dando a conocer que las Relaciones interpersonales si influyen en el clima organizacional. Contrastando nuevamente este resultado se observó el estadístico t – de student el cual arrojó un resultado de 8.314 ( $t=8.314$ ), el cual se ubica a la derecha del valor crítico de investigación ( $Z=1.96$ ), cayendo en la zona

de rechazo de la  $H_0$ , aceptando la  $H_a$  de investigación. Esto nos confirma la importancia de las Relaciones interpersonales para poder lograr un clima organizacional adecuado, ya que se demuestra que la variable Independiente aporta en 65.2% para que la variable Dependiente cambie teniendo así un porcentaje muy adecuado para el estudio.

#### **4.4. Discusión por Conclusión**

La conclusión en lo estadístico, podemos observar que las Relaciones interpersonales influyen significativamente en el clima laboral de los colaboradores de un Supermercado en el Distrito de Jesús María, Lima 2018. Lo que significa que la empresa de Supermercados tiene que implementar acciones para mejorar el clima laboral de la empresa de Supermercados. Este resultado es muy similar a la conclusión de la investigación de López, Domínguez y Machado (2014), en su estudio “Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo, 2014 (Panamá). Donde indica que el uso de estrategias asertivas puede mejorar el clima organizacional de la empresa. De esta manera se evitan conflictos que afecten a las relaciones interpersonales.

#### **4.5 Discusión por Teorías.**

En esta investigación se utilizó como marco teórico a los autores: Robbins y Judge, 2013; Chiavenato 2009 y Goleman 2006. Donde consideran a cuatro dimensiones que derivan de las relaciones interpersonales:

Manejo de la comunicación. - La comunicación de una información debe ser clara para que pueda ser comprendida en su real significado.

Ambiente de colaboración. - los equipos se hacen más fuertes cuando trabajan en conjunto.

Ac. socioafectivas. – los rasgos afectivos y cognitivos si se hacen inestables pueden afectar la tolerancia y las buenas relaciones interpersonales.

Resolución de conflictos. - se debe de llegar a acuerdos para solucionar las situaciones de conflicto, aquí interviene con mayor énfasis el liderazgo.

Las teorías que tomamos en consideración para esta investigación es la teoría X y la teoría Y de McGregor (1966) y la teoría de la equidad de Adams (1963), las cuales se identifican y relacionan con las variables en estudio.

A su vez se consideró para la investigación del clima laboral las dimensiones del manual de Sonia Palma 2004, las cuales están relacionadas con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (Robbins y Judge, 2013). Todas estas necesidades están vinculadas de forma estrecha con el clima laboral de una organización. Se percibirá un buen clima laboral, si estamos satisfechos con el cumplimiento de nuestras necesidades.



## **V. Conclusiones.**

Contrastando los resultados de la investigación, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis, se llegaron a las siguientes conclusiones.

### **Primero**

Con respecto al objetivo general se determinó que las relaciones interpersonales influyen el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018; evidenciado a través de su R Cuadrado (0, 325) y su p-valor (0.000), que al ser menor que el nivel de significación  $\alpha$  prefijado en 0.05.

### **Segundo**

Con respecto al objetivo específico N° 1 se determinó que, las relaciones interpersonales influyen en la Autorealización de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,322) y su p-valor (0.000), En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, de la Autorealización respecto a las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se puede concluir que las relaciones interpersonales influyen en la Autorealización del clima laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018

### **Tercero**

Con respecto al objetivo específico N° 2 se determinó que, las relaciones interpersonales influyen en el Involucramiento laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,289) y su p-valor (0.000), En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, del involucramiento laboral respecto a las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se puede concluir que las relaciones interpersonales influyen en el Involucramiento laboral del clima laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Cuarto**

Con respecto al objetivo específico N° 3 se determinó que, las relaciones interpersonales influyen en la Supervisión de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,319) y su p-valor (0.000). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, de la Supervisión respecto a las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se puede concluir que las relaciones interpersonales influyen en la Supervisión del clima laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Quinto**

Con respecto al objetivo específico N° 4 se determinó que, las relaciones interpersonales influyen en la Comunicación de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,325) y su p-valor (0.000). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, de la Comunicación respecto a las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se puede concluir que las relaciones interpersonales influyen en la Comunicación del clima laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Sexto**

Con respecto al objetivo específico N° 5 se determinó que, las relaciones interpersonales influyen en las Condiciones laborales de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, evidenciado a través del coeficiente de correlación de regresión lineal del R cuadrado (0,320) y su p-valor (0.000). En cuanto a los coeficientes encontrados, lo que se estaría presentando es la dependencia porcentual, de las Condiciones laborales respecto a las relaciones interpersonales. En base a estos resultados se puede concluir que las relaciones interpersonales influyen en las Condiciones laborales del clima laboral de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

## **VI. Recomendaciones.**

**Primera**

Se recomienda que el líder de la empresa tome acciones para fomentar las buenas relaciones interpersonales, a fin de tener un clima laboral positivo en la organización. El líder debe realizar un seguimiento constante a las situaciones de conflicto para buscar solución a ellas y establecer reglas de convivencia laboral y fomentar el respeto mutuo.

**Segundo**

Se recomienda para mejorar la autorrealización de los colaboradores, brindarles oportunidades de desarrollo profesional que potencie sus conocimientos, esto aumentara su motivación y productividad, teniendo en cuenta a los colaboradores que sobresalgan en su desempeño, calificación, proactividad, cumplimiento de objetivos.

**Tercero**

Se recomienda que el líder de la empresa transmita con el ejemplo los valores y objetivos de la organización, para lograr el involucramiento laboral de los colaboradores. A su vez el líder debe de fomentar el reconocimiento al esfuerzo de cada colaborador al realizar sus funciones y tareas.

**Cuarto**

Se recomienda que el líder al supervisar debe hacerlo de forma equilibrada, es decir, buscar cumplir con los objetivos de la empresa y a su vez enfocándose en el aspecto humano de sus colaboradores, ayudándolos en los problemas difíciles de resolver, de esta manera conseguirá la lealtad y motivará a su equipo de trabajo.

**Quinto**

Se recomienda establecer una comunicación constante, con mayor claridad, con un mensaje más coloquial, que sea entendible, coherente y adecuado para realizar y cumplir con los objetivos trazados. A su vez transmitir el respeto por la diversidad de opiniones ya que dentro de una empresa existe diversidad social, sexual, de generaciones, de cultura, religión entre otros. Respetando las ideas y aportaciones

del equipo de trabajo se tendrá un ambiente laboral más armonioso. La mejor comunicación es la personal cara a cara, con una retroalimentación constante.

**Sexto**

Se recomienda para mejorar las condiciones laborales en la organización, reducir la dificultad en los procesos para agilizar su realización.

Realizar consultas anuales, a los colaboradores de las diferentes áreas, sobre las debilidades de su área, pidiéndoles su opinión para mejorarlas.

## **VII. Referencias bibliográficas.**

- Alles, M. (2012). Comportamiento Organizacional. Buenos Aires, Argentina.: Granica.
- Arce, J. y Malvas, Arce, J. y Malvas, Y. (2014). Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: <https://bit.ly/2EEXSub>
- Cabrera, C y Schwedt, F. (2014). Aplicabilidad de los aportes de Elton Mayo en la gestión de las Pequeñas y Medianas organizaciones de la Ciudad de Bahía Blanca.
- Cajahuarina, M. (2017). Desarrollo institucional y relaciones interpersonales instituciones educativas UGEL 10. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Cq28vz>
- Candiotti, C. (2017). Clima y Satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Sc82FQ>
- Charro, Y. (2016). La comunicación y su influencia en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la EPMMOP en el área de recursos humanos (Tesis de Titulación). Recuperado de: <https://bit.ly/2S9CRuN>
- 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). Recuperado de: <https://bit.ly/2Coi6Gd>
- Chiang, M. Martín, J y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Biblioteca Comillas,1-300. Recuperado de: <https://bit.ly/2UX8Pwh>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (2<sup>a</sup> ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Revista Cuadernos de Administración, (42), 43-6. Recuperado de: <https://bit.ly/2EGQmiP>



- Goleman, D. (2010). Inteligencia Social. Recuperado de: <https://bit.ly/2BCr5Cq>
- Hernández, R. (2014). Concepción o elección del diseño de investigación. En R. Hernández (Eds). Metodología de la Investigación (6ª ed). (pp. 152-154-158). México: McGRAW-HILL. Recuperado de: <https://bit.ly/2x9LNrx>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). México, DF.: Mcgraw-Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/2KuIRKo>
- Huamán Y Solano Tesis De Aceros Arequipa 2016 Recuperado de: <https://bit.ly/2PvpkMy>
- León, M. (2017) Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores en la empresa de transportes Rodrigo Carranza (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/2A64oGI>
- López, S., Domínguez, M. y Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo nuevo Chorrillo (Tesis de Licenciatura) Recuperado de: <https://bit.ly/2rHcRLL>
- Maquín, A, Aguirre, D y Cabrera, N (2015). Consecuencias en las relaciones Interpersonales que genera la primera experiencia laboral. (Tesis de licenciatura). Universidad nacional de Córdoba. Recuperado de: <https://bit.ly/2EEYaBE>
- Palma, S. (2004). Manual escala de clima laboral. Lima, Perú.: Cartolan.
- Palomino, M., y Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral d los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast L TDA (Tesis de Titulación). Recuperado de: <https://bit.ly/2LOUqgK>
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. (repositorio). Universidad Nacional Abierta y Distancia. Recuperado de: <https://bit.ly/2yMIBIZ>
- Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (15ª ed.). México, D.F.: Pearson.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de

servicio. Revista Educación en Valores, 1 (25), 3-18. Recuperado de:  
<https://bit.ly/2zoXBqk>

Torres. (2014). Enfoque Humanístico y del comportamiento. Z. Torres (Eds.).  
Teoría General de la Administración. (pp. 125-144). DF, México: PATRIA.  
Recuperado de: <https://bit.ly/2LtdfGS>

## **VIII. Anexos.**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

**Título:** Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el Clima Laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Autora:** Leonor Patricia Lobatón Ñope. **Tipo de investigación:** Aplicada. **Diseño:** No experimental, correlacional- causal.

| Problemas  | Objetivos  | Hipótesis  | Variables y dimensiones                 |  |                  |                     |  |
|--|--|--|---|--|------------------|---------------------|--|
| <b>Problema general</b><br><br>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018? | <b>Objetivo general</b><br><br>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018. | <b>Hipótesis general</b><br><br>Hi: Las relaciones interpersonales tienen influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018. | Variable 1: Relaciones Interpersonales. |  |                  |                     |  |
|  |  |  | Dimensiones                             | Indicadores  | Ítems            | Escala y valores    | Niveles y Rangos                         |
| <b>Problemas específicos</b><br><br>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María,     | <b>Objetivos específicos</b><br><br>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de supermercados en el         | <b>Hipótesis específicas</b><br><br>Las relaciones interpersonales tienen influencia en la Autorealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el                                   | Manejo de la comunicación               | Realiza acciones de colaboración.  | 1,2,3,4,5,6,7,8. | Nunca (1)           | Bajo<br>Medio bajo<br>Medio alto<br>Alto |
|  |  |  | Ambiente de colaboración                | Fomenta un adecuado clima laboral.   | 9,10,11,12,13,14 | Muy pocas veces (2) | Bajo<br>Medio bajo<br>Medio alto<br>Alto |
|  |  |  | Actitudes socioafectivas                | Comunica sus pensamientos e ideas.<br><br>Participa en reuniones amicales.<br><br>Se siente motivado a tener amigos. | 15,16,17         | Algunas veces (3)   | Bajo<br>Medio bajo<br>Medio alto<br>Alto |

| <p>Lima 2018?</p> <p>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?</p> <p>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?</p> <p>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la comunicación de los</p>   | <p>distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Supervisión de los colaboradores una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la Comunicación de los colaboradores de una</p> | <p>distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Las relaciones interpersonales tienen influencia en el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Las relaciones interpersonales tienen influencia en la supervisión de los colaboradores una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Las relaciones interpersonales tienen influencia en la comunicación de los</p> | <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1299 231 1467 869"> <p>Resolución de conflictos</p> </td> <td data-bbox="1467 231 1668 869"> <p>Tiene una actitud afectiva de manera adecuada.</p> <p>Propone solución ante conflictos.</p> <p>Busca el compañerismo entre todos.</p> <p>Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</p> </td> <td data-bbox="1668 231 1803 869"> <p>18,19,20</p> </td> <td data-bbox="1803 231 1960 869"> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> </td> <td data-bbox="1960 231 2161 869"> <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> </td> </tr> </table> | <p>Resolución de conflictos</p>   | <p>Tiene una actitud afectiva de manera adecuada.</p> <p>Propone solución ante conflictos.</p> <p>Busca el compañerismo entre todos.</p> <p>Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</p> | <p>18,19,20</p>  | <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>   | <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> |   |  |  |  |  |  |
|--|--|---|---|---|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|
| <p>Resolución de conflictos</p>  | <p>Tiene una actitud afectiva de manera adecuada.</p> <p>Propone solución ante conflictos.</p> <p>Busca el compañerismo entre todos.</p> <p>Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</p>   | <p>18,19,20</p>   | <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>  | <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> <p>Bajo<br/>Medio bajo<br/>Medio alto<br/>Alto</p> |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |
| <p>Variable 2: Clima Laboral.</p>  |  |   |   |   |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1299 981 1500 1061">Dimensiones</th> <th data-bbox="1500 981 1702 1061">Indicadores</th> <th data-bbox="1702 981 1825 1061">Ítems</th> <th data-bbox="1825 981 1960 1061">Escala y valores</th> <th data-bbox="1960 981 2161 1061">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1299 1061 1512 1393"> <p>Autorealización</p> <p>Involucramiento laboral.</p> </td> <td data-bbox="1500 1061 1702 1393"> <p>Cuestionario CL-SPC de clima Laboral.</p> </td> <td data-bbox="1702 1061 1825 1393"> <p>1,6,11,16,21,26,31,36,41,46,</p> <p>2,7,12,17,22,27,32,37</p> </td> <td data-bbox="1825 1061 1960 1393"> <p>Nunca (1)</p> <p>Muy pocas veces (2)</p> </td> <td data-bbox="1960 1061 2161 1393"> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte</p> </td> </tr> </tbody> </table> | Dimensiones  | Indicadores   | Ítems   | Escala y valores  | Niveles y Rangos   | <p>Autorealización</p> <p>Involucramiento laboral.</p> | <p>Cuestionario CL-SPC de clima Laboral.</p> | <p>1,6,11,16,21,26,31,36,41,46,</p> <p>2,7,12,17,22,27,32,37</p>                                      | <p>Nunca (1)</p> <p>Muy pocas veces (2)</p> | <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte</p> |  |  |  |  |
| Dimensiones  | Indicadores  | Ítems   | Escala y valores  | Niveles y Rangos  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |
| <p>Autorealización</p> <p>Involucramiento laboral.</p>   | <p>Cuestionario CL-SPC de clima Laboral.</p>   | <p>1,6,11,16,21,26,31,36,41,46,</p> <p>2,7,12,17,22,27,32,37</p>  | <p>Nunca (1)</p> <p>Muy pocas veces (2)</p>   | <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte</p>            |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |

|   |   |  |   |  |   |   |  |
|---|---|--|---|--|---|---|--|
| <p>colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?</p> <p>*¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en las condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018?</p> | <p>tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> | <p>colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> <p>Las relaciones interpersonales tienen influencia en las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.</p> | <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Condiciones Laborales</p> | <p>Cuestionario CL-SPC de clima Laboral.</p> | <p>,42,47</p> <p>3,8,13,18,23,28,33,38,43,48</p> <p>4,9,14,19,24,29,34,39,44,49</p> <p>5,10,15,20,25,30,35,40,45,50</p> | <p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p> | <p>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> <p>Muy débil<br/>Débil<br/>Fuerte<br/>Muy fuerte</p> |
|---|---|--|---|--|---|---|--|

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Anexo 2: Matriz de datos**  
**Relaciones interpersonales.**

| Nro.<br>Ent. | Manejo de la comunicación |   |   |   |   |   |   |   | Ambiente de colaboración |    |    |    |    |    | Ac.<br>socioafectivas |    |    | R. de<br>conflictos |    |    |
|--------------|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|---------------------|----|----|
|              | 1                         | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9                        | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15                    | 16 | 17 | 18                  | 19 | 20 |
| 1            | 3                         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4                        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 5                   | 4  | 4  |
| 2            | 4                         | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5                     | 3  | 3  | 4                   | 4  | 5  |
| 3            | 4                         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4                        | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 5                   | 4  | 5  |
| 4            | 4                         | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 4  | 3  | 5                   | 4  | 5  |
| 5            | 3                         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 3  | 3  | 5                   | 4  | 4  |
| 6            | 3                         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3                        | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 3  | 3  | 5                   | 4  | 4  |
| 7            | 4                         | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 5                     | 3  | 4  | 5                   | 4  | 5  |
| 8            | 4                         | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                        | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                     | 3  | 3  | 5                   | 4  | 5  |
| 9            | 4                         | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 4  | 5                   | 4  | 5  |
| 10           | 2                         | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3                        | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 3  | 3  | 5                   | 4  | 5  |
| 11           | 2                         | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 3  | 3  | 5                   | 4  | 3  |
| 12           | 2                         | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 4  | 4  | 4                   | 4  | 4  |
| 13           | 4                         | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 4  | 5  | 5                   | 5  | 4  |
| 14           | 4                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                        | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 4                   | 4  | 5  |
| 15           | 3                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5                        | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 4                   | 4  | 5  |
| 16           | 3                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 4  | 3  | 4                   | 4  | 4  |
| 17           | 2                         | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 5  | 4  | 5                   | 4  | 4  |
| 18           | 2                         | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 5                   | 4  | 4  |
| 19           | 4                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4                     | 5  | 5  | 5                   | 5  | 4  |
| 20           | 3                         | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4                        | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 5                   | 5  | 4  |





|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 51 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 52 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 55 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 57 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 60 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 62 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 |
| 71 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 |
| 74 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |

**Clima laboral**

| Enc | Autorealizacion |   |    |    |    |    |    |    |    |    | INVOLUCRAMIENTO LABORAL |   |    |    |    |    |    |    |    |    | SUPERVISION |   |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|-----------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     | 1               | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 2                       | 7 | 12 | 17 | 22 | 27 | 32 | 37 | 42 | 47 | 3           | 8 | 13 | 18 | 23 | 28 | 33 | 38 | 43 | 48 |
| 1   | 3               | 4 | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4                       | 5 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5           | 4 | 5  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 2   | 4               | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                       | 5 | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4           | 3 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 3  |
| 3   | 3               | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4                       | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4           | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 4   | 4               | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 4 | 5  | 5  | 5  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 4           | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 5   | 4               | 4 | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5           | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  |
| 6   | 4               | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4           | 5 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 7   | 4               | 4 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4           | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 8   | 4               | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4           | 3 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 9   | 5               | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4           | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 10  | 3               | 4 | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4                       | 5 | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5           | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 11  | 3               | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                       | 4 | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4           | 4 | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 12  | 3               | 3 | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                       | 4 | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4           | 3 | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 13  | 4               | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5           | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 14  | 5               | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4           | 3 | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 15  | 3               | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4                       | 4 | 5  | 5  | 5  | 1  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4           | 3 | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  |
| 16  | 3               | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4                       | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4           | 3 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  |
| 17  | 4               | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                       | 4 | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4           | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 18  | 4               | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                       | 4 | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4           | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 19  | 4               | 4 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4           | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  |
| 20  | 5               | 5 | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5                       | 5 | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5           | 5 | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 21  | 4               | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                       | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5           | 3 | 3  | 3  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  |
| 22  | 4               | 4 | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 3                       | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4           | 4 | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 5  | 3  | 3  |
| 23  | 4               | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4                       | 4 | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4           | 3 | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  |
| 24  | 4               | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4                       | 4 | 4  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4           | 3 | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  |
| 25  | 3               | 4 | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4                       | 5 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5           | 4 | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 26  | 4               | 4 | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5                       | 5 | 5  | 4  | 5  | 2  | 4  | 4  | 5  | 2  | 4           | 4 | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 30 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |   |
| 31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 33 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 |   |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 46 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 48 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 49 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 51 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 57 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 |   |
| 62 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 |   |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 67 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |   |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 69 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 71 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 73 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |   |
| 74 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 75 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |   |
| 76 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 |   |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |
| 80 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |   |

## Clima laboral

| Enc | COMUNICACIÓN |   |    |    |    |    |    |    |    |    | CONDICIONES LABORALES |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-----|--------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|     | 4            | 9 | 14 | 19 | 24 | 29 | 34 | 39 | 44 | 49 | 5                     | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 |
| 1   | 5            | 5 | 5  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3                     | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 2   | 4            | 4 | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 3   | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 4   | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  |
| 5   | 4            | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 6   | 5            | 5 | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4                     | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |
| 7   | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 8   | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5                     | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  |
| 9   | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  |
| 10  | 4            | 4 | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                     | 5  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 11  | 4            | 4 | 5  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5                     | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  |
| 12  | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 3  | 3  | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 13  | 3            | 3 | 5  | 2  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4  |
| 14  | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  |
| 15  | 2            | 2 | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3                     | 5  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  |
| 16  | 4            | 4 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4                     | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 17  | 4            | 4 | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 5                     | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  |
| 18  | 4            | 4 | 5  | 2  | 2  | 3  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5                     | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  |
| 19  | 4            | 4 | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4                     | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  |
| 20  | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4                     | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 21  | 3            | 3 | 5  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2                     | 2  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  |
| 22  | 4            | 3 | 5  | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2                     | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 23 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 25 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 26 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 28 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 31 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 33 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 34 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 35 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 37 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 38 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 41 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 42 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 43 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 50 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 51 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 53 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 55 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 57 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 58 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 61 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 62 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 64 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 65 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 66 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 67 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 68 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 72 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 73 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 77 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 78 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

### **Anexo 3: Instrumentos**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Este cuestionario ha sido elaborado para medir “Las Relaciones Interpersonales”, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

|           |                     |                   |                  |              |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|--------------|
| 1 = Nunca | 2 = Muy pocas veces | 3 = Algunas veces | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre. |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|--------------|

| <b>VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b> |  | <b>RESPUESTAS</b> |   |   |   |   |
|---|--|-------------------|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Manejo de la comunicación</b>   |  | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.  | Inicia y termina conversaciones con sus compañeros de área de manera fluida.                               |                   |   |   |   |   |
| 2.  | Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de sus actividades del área en común. |                   |   |   |   |   |
| 3.  | Expresa oralmente afirmaciones positivas ante sus compañeros de área.                                      |                   |   |   |   |   |
| 4.  | Defiende sus derechos mediante opiniones ante sus compañeros de área.                                      |                   |   |   |   |   |
| 5.  | Expresa oralmente sus emociones a los demás compañeros del área en que labora.                             |                   |   |   |   |   |
| 6.  | Realizan actividades proactivas con sus compañeros de área.  |                   |   |   |   |   |
| 7.  | Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas.   |                   |   |   |   |   |
| 8.  | Comunica de manera creativa sus apreciaciones.   |                   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Ambiente de colaboración.</b>   |  |                   |   |   |   |   |
| 9.  | Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación.                                  |                   |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | Admite si ha cometido algún error en la acción participativa.                         |  |  |  |  |  |
| 11 | Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus superiores.    |  |  |  |  |  |
| 12 | Toma decisiones que conllevan a dificultades para la empresa en que labora.           |  |  |  |  |  |
| 13 | Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.                     |  |  |  |  |  |
| 14 | Tiene claro que es lo que la empresa debe conseguir y hacer.                          |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión: Actitudes socio afectivas.</b>  |  |  |  |  |  |
| 15 | Participa en la planificación de las actividades de su área donde labora.             |  |  |  |  |  |
| 16 | Participa en el logro de un buen clima de trabajo dentro de la empresa en que labora. |  |  |  |  |  |
| 17 | Hace agradable los momentos en la empresa a pesar de las dificultades.                |  |  |  |  |  |
|    | <b>Dimensión: Resolución de conflictos</b>  |  |  |  |  |  |
| 18 | Respeto las funciones de sus compañeros de labores.                                   |  |  |  |  |  |
| 19 | Es tolerante y solidario con sus compañeros de labores.                               |  |  |  |  |  |
| 20 | Es asertivo para manejar los problemas con sus compañeros de labores.                 |  |  |  |  |  |

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

Este cuestionario ha sido elaborado para medir “el clima laboral”, con el propósito de mejorar el clima laboral de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Instrucciones:** A continuación, encontrara proposiciones sobres aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. Frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

|           |                     |                   |                  |              |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|--------------|
| 1 = Nunca | 2 = Muy pocas veces | 3 = Algunas veces | 4 = Casi siempre | 5 = Siempre. |
|-----------|---------------------|-------------------|------------------|--------------|

|    | VARIABLE: CLIMA LABORAL  | RESPUESTAS |   |   |   |   |
|----|--|------------|---|---|---|---|
|    |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Existen oportunidades de progresar en la institución.                        |            |   |   |   |   |
| 2. | Se siente compromiso con el éxito en la organización                         |            |   |   |   |   |
| 3. | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.     |            |   |   |   |   |
| 4. | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. |            |   |   |   |   |
| 5. | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.                                 |            |   |   |   |   |
| 6  | El jefe se interesa por el éxito de los empleados.                           |            |   |   |   |   |
| 7  | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.                  |            |   |   |   |   |
| 8  | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.         |            |   |   |   |   |
| 9. | En mi oficina, fluye la información adecuadamente.                           |            |   |   |   |   |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores.                                      |            |   |   |   |   |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.          |            |   |   |   |   |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización     |            |   |   |   |   |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.              |            |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                                    |  |  |  |  |  |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. |  |  |  |  |  |
| 16 | Se valora los altos niveles de desempeño.   |  |  |  |  |  |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización.                                   |  |  |  |  |  |
| 18 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                                |  |  |  |  |  |
| 19 | Existen suficientes canales de comunicación.  |  |  |  |  |  |
| 20 | El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.                         |  |  |  |  |  |
| 21 | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.                                    |  |  |  |  |  |
| 22 | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.   |  |  |  |  |  |
| 23 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                                |  |  |  |  |  |
| 24 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.                                  |  |  |  |  |  |
| 25 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.                  |  |  |  |  |  |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.                    |  |  |  |  |  |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.          |  |  |  |  |  |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.                  |  |  |  |  |  |
| 29 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos                                     |  |  |  |  |  |
| 30 | Existe buena administración de los recursos.  |  |  |  |  |  |
| 31 | Los jefes promueven la capacitación que necesita.   |  |  |  |  |  |
| 32 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                             |  |  |  |  |  |
| 33 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                                      |  |  |  |  |  |
| 34 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                                  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 35 | La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.           |  |  |  |  |  |
| 36 | La empresa promueve el desarrollo del personal.                                     |  |  |  |  |  |
| 37 | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. |  |  |  |  |  |
| 38 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                               |  |  |  |  |  |
| 39 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                           |  |  |  |  |  |
| 40 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.          |  |  |  |  |  |
| 41 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                         |  |  |  |  |  |
| 42 | Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.                 |  |  |  |  |  |
| 43 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos                    |  |  |  |  |  |
| 44 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.                     |  |  |  |  |  |
| 45 | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.                                   |  |  |  |  |  |
| 46 | Se reconoce los logros en el trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 47 | La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.          |  |  |  |  |  |
| 48 | Existe un trato justo en la empresa.  |  |  |  |  |  |
| 49 | Se conocen los avances en otras áreas de la organización.                           |  |  |  |  |  |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros                           |  |  |  |  |  |



**Anexo 4: Formato de validación.**

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

| ASPECTO POR EVALUAR               |   |                       |  |  |                                     |           |                            |
|-----------------------------------|---|-----------------------|--|--|-------------------------------------|-----------|----------------------------|
| VARIABLE                          | DIMENSIONES   | INDICADORES           | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE | OBSERVACIONES Y SUGERENCIA |
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> | <p><b>Manejo de la comunicación.</b> –<br/>                     Según (Alles,2012) menciona que Davis y Newstron (19) "La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás a través de la transmisión de ideas, datos reflexiones opiniones y valores".<br/>                     La comunicación es fundamental en una organización e influye en el desempeño de todas sus áreas. Sin comunicación no se puede dirigir una empresa ni se puede realizar los procesos internos de la misma. La comunicación puede ser escrita, verbal, gestual y hasta con las posturas. Con cualquiera de ellas podemos dar un mensaje positivo o negativo.</p> | Comunicación asertiva | Inicia y termina conversaciones con sus compañeros de área de manera fluida.                               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|                                   |   |                       | Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de sus actividades del área en común. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|                                   |   |                       | Expresa oralmente afirmaciones positivas ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|                                   |   |                       | Defiende sus derechos mediante opiniones ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|                                   |   | Retroalimentación     | Expresa oralmente sus emociones a los demás compañeros del área en que labora.                             | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|                                   |   | Interacción           | Realizan actividades proactivas con sus compañeros de área.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |

**Título de la investigación:** Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.  
**Apellidos y nombres del investigador:** LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA.  
**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Mejía Guerrero Hans.

|  | INTERPERSONALES |  |  |  |
|--|-----------------|--|--|--|
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |
|  |                 |  |  |  |

INTERPERSONALES

RELACIONES

**Ambiente de colaboración. -**

Según Chiavenato (2009), El trabajo en equipo se caracteriza por su notable cohesión, su espíritu colectivo enfocado en la realización de tareas, sus miembros manifiestan afecto en sus relaciones e interacciones. Los equipos se hacen más fuertes cuando desarrollan su capacidad de actuar en conjunto. Sus miembros dejan de lado los comportamientos competitivos e individualistas y orientan sus energías en lograr los objetivos trazados de manera conjunta.

Trabajo en equipo

|  |   |  |  |   |                                     |
|--|---|--|--|---|-------------------------------------|
|  | <p><b>Actitudes socioafectivas. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009) las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Es decir, si los colaboradores presentan actitudes integradoras y positivas con su entorno laboral, la relación entre ellos será más afectiva y por consecuencia mejorará el desempeño.</p> <p>Las actitudes socio afectivas están estructuradas por los rasgos afectivos y cognitivos de la persona. Las interrelaciones de estos componentes determinan el comportamiento positivo o negativo de las personas. Si estos componentes se hacen inestables pueden afectar la tolerancia y por consiguiente a las buenas relaciones interpersonales.</p> | <p>Integración</p>                                   | <p>Tiene claro que es lo que la empresa debe conseguir y hacer.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> |
|  | <p><b>Resolución de conflictos. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009), Un conflicto interpersonal se presenta cuando los colaboradores tienen intereses y objetivos antagónicos u opuestos. Para contrarrestarlo se debe llegar a una negociación. Para la resolución de conflictos se debe llegar a acuerdos y a la solución cooperativa de las situaciones de conflicto. La estrategia de solución es dependiendo la situación.</p> <p><i>Un conflicto interpersonal puede constituir un grave problema para la organización. En ocasiones los conflictos interpersonales se dan porque las personalidades chocan-los temperamentos son incompatibles- y otras veces se presentan problemas de Comunicación y/o percepción (Alles, 2012)</i></p>     | <p>Respeto</p> <p>Tolerancia</p> <p>Asertividad.</p> | <p>Respeta las funciones de sus compañeros de labores.</p> <p>Es tolerante y solidario con sus compañeros de labores.</p> <p>Es asertivo para manejar los problemas con sus compañeros de labores.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p>          |

|  |  |  | Oportunidades.              | Existen oportunidades de progresar en la institución.                    | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  | Empatía                     | El jefe se interesa por el éxito de los empleados.                       | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |                             | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Evaluación                  | Se valora los altos niveles de desempeño                                 | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Reconocimiento.             | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.                 | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Desarrollo de competencias. | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre |  |  |  |  |  |  |  |

Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma,2004:  
**Autorealización.** - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.

CLIMA LABORAL

|   |  |   |                                     |  |
|---|--|---|-------------------------------------|--|
|   | <p>Los jeres promueven la capacitación que necesita.</p> <p>La empresa promueve el desarrollo del personal..</p> <p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>Se reconoce lo logros en el trabajo</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> |  |
| <p>Participación</p> <p>Reconocimiento.</p> <p>Compromiso</p>   | <p>Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>Cada empleado se considera un factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>.Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> |  |
| <p><b>Involucramiento laboral.</b> -<br/>Define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.</p> |  |   |                                     |  |

|  |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
|  | <p>En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p>                                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p>                     | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución.</p>                | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>          | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p>            | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p>                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Identificación/pertenencia.</p>   |   |   |  |
|  | <p>Colaboración</p>  |   |   |  |
| <p><b>Supervisión. -</b></p> <p>Determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.</p> |  |   |   |  |

|                     |  |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|---|--|--|
|                     | La evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Capacitación        | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Responsabilidades.  | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Control             | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Reglamento.         | Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Planes estratégicos | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
|                     | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Equidad             | Existe un trato justo en la empresa.                                       | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |



|                                      |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>Conocimiento de funciones</p>     | <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Percepción</p>                    | <p>En mi oficina fluye la información adecuadamente.</p>                            | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Comunicación múltiple</p>         | <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p>                                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Interacción</p>                   | <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Conflictos</p>                    | <p>En la institución, se afrontan y superan obstáculos.</p>                         | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Feedback o retroalimentación.</p> | <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Escucha activa</p>                | <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen..</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |


**Comunicación. -**

Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.

|                          |   |  |   |  |
|--------------------------|---|--|---|--|
| Colaboración             | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas..                            | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
|                          | Se conocen los avances en otras áreas de la organización.                                   | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
| Equipo                   | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
| Metas                    | Los objetivos de trabajo son retadores.   | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
| Empoderamiento.          | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
| Equipo                   | El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.                         | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
| Gestión de los recursos. | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.                  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |
|                          | Existe buena administración de los recursos.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre            | / |  |

**Condiciones laborales. -**

Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.

|              |  |  |          |  |
|--------------|--|--|----------|--|
| Remuneración | La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.            | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /        |  |
| Coherencia   | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.           | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /        |  |
| Tecnología   | Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.                                    | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /        |  |
| Remuneración | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros                            | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /        |  |
| Firma        |  | Fecha  | 11/09/18 |  |

Nota las dimensiones e indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

**Título de la investigación:** Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Apellidos y nombres del investigador:** LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA.

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Dios Zarate Luis Enrique

**ASPECTO POR EVALUAR**

| VARIABLE                   | DIMENSIONES   | INDICADORES           | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES Y SUGERENCIA |
|----------------------------|---|-----------------------|--|--|-----------|-----------|----------------------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES | <p><b>Manejo de la comunicación. –</b></p> <p>Según (Alles,2012) menciona que Davis y Newstron (19) "La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás a través de la transmisión de ideas, datos reflexiones opiniones y valores".</p> <p>La comunicación es fundamental en una organización e influye en el desempeño de todas sus áreas. Sin comunicación no se puede dirigir una empresa ni se puede realizar los procesos internos de la misma. La comunicación puede ser escrita, verbal, gestual y hasta con las posturas. Con cualquiera de ellas podemos dar un mensaje positivo o negativo.</p> | Comunicación asertiva | Inicia y termina conversaciones con sus compañeros de área de manera fluida.                               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |
|                            |   |                       | Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de sus actividades del área en común. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |
|                            |   |                       | Expresa oralmente afirmaciones positivas ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |
|                            |   | Opiniones / ideas     | Defiende sus derechos mediante opiniones ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |
|                            |   | Retroalimentación     | Expresa oralmente sus emociones a los demás compañeros del área en que labora.                             | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |
|                            |   | Interacción           | Realizan actividades proactivas con sus compañeros de área   | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | /         |           |                            |

RELACIONES INTERPERSONALES

| <b>INTERPERSONALES</b> |  |  |                   | / |  |
|------------------------|--|--|-------------------|---|--|
|                        |  |  |                   | / |  |
| <b>REALACIONES</b>     |  | <p><b>Ambiente de colaboración. –</b><br/>                     Según Chiavenato (2009), El trabajo en equipo se caracteriza por su notable cohesión, su espíritu colectivo enfocado en la realización de tareas, sus miembros manifiestan afecto en sus relaciones e interacciones. Los equipos se hacen más fuertes cuando desarrollan su capacidad de actuar en conjunto. Sus miembros dejan de lado los comportamientos competitivos e individualistas y orientan sus energías en lograr los objetivos trazados de manera conjunta.</p> | Trabajo en equipo | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        | Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas.                     | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre   |                   | / |  |
|                        | Comunica de manera creativa sus apreciaciones                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre   |                   | / |  |
|                        | Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre   |                   | / |  |
|                        | Admite si ha cometido algún error en la acción participativa.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre   |                   | / |  |
|                        | Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus superiores. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre   |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  |                   | / |  |
|                        |  |  | </                |   |  |

|   |   |              |  |   |   |  |  |  |  |
|---|---|--------------|--|---|---|--|--|--|--|
| <p><b>Actitudes socioafectivas. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009) las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Es decir, si los colaboradores presentan actitudes integradoras y positivas con su entorno laboral, la relación entre ellos será más afectiva y por consecuencia mejorará el desempeño.</p> <p>Las actitudes socio afectivas están estructuradas por los rasgos afectivos y cognitivos de la persona. Las interrelaciones de estos componentes determinan el comportamiento positivo o negativo de las personas. Si estos componentes se hacen inestables pueden afectar la tolerancia y por consiguiente a las buenas relaciones interpersonales.</p> | <p><b>Resolución de conflictos. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009), Un conflicto interpersonal se presenta cuando los colaboradores tienen intereses y objetivos antagónicos u opuestos. Para contrarrestarlo se debe llegar a una negociación. Para la resolución de conflictos se debe llegar a acuerdos y a la solución cooperativa de las situaciones de conflicto. La estrategia de solución es dependiendo la situación.</p> <p><i>Un conflicto interpersonal puede constituir un grave problema para la organización. En ocasiones los conflictos interpersonales se dan porque las personalidades chocan-los temperamentos son incompatibles- y otras veces se presentan problemas de Comunicación y/o percepción (Alles, 2012)</i></p> | Integración  | <p>Tiene claro que es lo que la empresa debe conseguir y hacer.</p>                          | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Integración  | <p>Participa en la planificación de las actividades de su área donde labora.</p>             | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   |              | <p>Participa en el logro de un buen clima de trabajo dentro de la empresa en que labora.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   |              | <p>Hace agradable los momentos en la empresa a pesar de las dificultades.</p>                | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Respeto      | <p>Respeta las funciones de sus compañeros de labores.</p>                                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Tolerancia   | <p>Es tolerante y solidario con sus compañeros de labores.</p>                               | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Asertividad. | <p>Es asertivo para manejar los problemas con sus compañeros de labores.</p>                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |

| Oportunidades.              | Existen oportunidades de progresar en la institución.                    | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|--|--|---|--|--|--|--|--|
| Empatía                     | El jefe se interesa por el éxito de los empleados.                       | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |
|                             | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |
| Evaluación                  | Se valora los altos niveles de desempeño                                 | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |
| Reconocimiento.             | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.                 | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |
| Desarrollo de competencias. | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |

Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma, 2004:  
**Autorealización.** - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   | <p>Los jeres promueven la capacitación que necesita.</p> <p>La empresa promueve el desarrollo del personal..</p> <p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>Se reconoce lo logros en el trabajo</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
| <p>Participación</p> <p>Reconocimiento.</p> <p>Compromiso</p>   | <p>Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>Cada empleado se considera un factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>.Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
| <p><b>Involucramiento laboral.</b> -<br/>Define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.</p> |  |   | / |  |



|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | <p>En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Identificación/ pertenencia.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Colaboración</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>Empatía</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p>En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|  | <p><b>Supervisión.</b> -<br/>Determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.</p> |   |   |  |

|                     |  |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|---|--|--|
|                     | La evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Capacitación        | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Responsabilidades.  | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Control             | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Reglamento.         | Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Planes estratégicos | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
|                     | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Equidad             | Existe un trato justo en la empresa.                                       | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |

|                                      |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| <p>Conocimiento de funciones</p>     | <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Percepción</p>                    | <p>En mi oficina fluye la información adecuadamente.</p>                            | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Comunicación múltiple</p>         | <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p>                                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Interacción</p>                   | <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Conflictos</p>                    | <p>En la institución, se afrontan y superen obstáculos.</p>                         | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Feedback o retroalimentación.</p> | <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |
| <p>Escucha activa</p>                | <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen..</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> |

**Comunicación. -**

Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.

|                        |  |
|------------------------|--|
|                        | <p><b>Condiciones laborales. -</b><br/>                 Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.</p> |
| <p>Colaboración</p>    | <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas..</p>  |
|                        | <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>   |
| <p>Equipo</p>          | <p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p>  |
| <p>Metas</p>           | <p>Los objetivos de trabajo son retos.</p>   |
| <p>Empoderamiento.</p> | <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p>   |
|                        | <p>Equipo</p>  |
|                        | <p>Gestión de los recursos.</p>  |

|   |          |  |  |  |  |
|---|----------|--|--|--|--|
| <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>—</p> |  |  |  |  |
| <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>—</p> |  |  |  |  |
| <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>—</p> |  |  |  |  |
| <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>—</p> |  |  |  |  |
|   |          |  |  |  |  |



**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

| ASPECTO POR EVALUAR               |  |                       |  |  |           |           |                            |
|-----------------------------------|--|-----------------------|--|--|-----------|-----------|----------------------------|
| VARIABLE                          | DIMENSIONES  | INDICADORES           | ITEM/PREGUNTA  | ESCALA   | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES Y SUGERENCIA |
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> | <p><b>Manejo de la comunicación. --</b><br/>           Según (Alles,2012) menciona que Davis y Newstrom (19) "La comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás a través de la transmisión de ideas, datos reflexiones opiniones y valores".<br/>           La comunicación es fundamental en una organización e influye en el desempeño de todas sus áreas. Sin comunicación no se puede dirigir una empresa ni se puede realizar los procesos internos de la misma. La comunicación puede ser escrita, verbal, gestual y hasta con las posturas. Con cualquiera de ellas podemos dar un mensaje positivo o negativo.</p> | Comunicación asertiva | Inicia y termina conversaciones con sus compañeros de área de manera fluida.                               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | ✓         |           |                            |
|                                   |  |                       | Realiza conversaciones en grupo sobre temas referentes al desarrollo de sus actividades del área en común. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | ✓         |           |                            |
|                                   |  |                       | Expresa oralmente afirmaciones positivas ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | ✓         |           |                            |
|                                   |  |                       | Defiende sus derechos mediante opiniones ante sus compañeros de área.                                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | ✓         |           |                            |
|                                   |  |                       | Expresa oralmente sus emociones a los demás compañeros del área en que labora.                             | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | ✓         |           |                            |
|                                   |  |                       | Realizan actividades proactivas con sus compañeros de área   | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre            | ✓         |           |                            |

**Título de la investigación:** Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018.

**Apellidos y nombres del investigador:** LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA.

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Mori Paredes Manuel Alberto

|  | INTERPERSONALES |  | REALACIONES              |  |   |   |   |  |  |  |
|--|-----------------|--|--------------------------|--|---|---|---|--|--|--|
|  |                 | <p><b>Ambiente de colaboración. –</b><br/>                     Según Chiavenato (2009), El trabajo en equipo se caracteriza por su notable cohesión, su espíritu colectivo enfocado en la realización de tareas, sus miembros manifiestan afecto en sus relaciones e interacciones. Los equipos se hacen más fuertes cuando desarrollan su capacidad de actuar en conjunto. Sus miembros dejan de lado los comportamientos competitivos e individualistas y orientan sus energías en lograr los objetivos trazados de manera conjunta.</p> | <p>Trabajo en equipo</p> | <p>Expresa de manera libre y espontánea sus pensamientos e ideas.</p>            | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p>           | /   |   |  |  |  |
|  |                 |  |                          | <p>Comunica de manera creativa sus apreciaciones</p>                             | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p>           | /   |   |  |  |  |
|  |                 |  |                          | <p>Suele calcular los riesgos antes de tomar decisiones en su participación.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p>           | /   |   |  |  |  |
|  |                 |  |                          | <p>Admite si ha cometido algún error en la acción participativa.</p>             | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p>           | /   |   |  |  |  |
|  |                 |  |                          |  | <p>Procura llevar a cabo en la práctica las decisiones planteadas por sus superiores.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |
|  |                 |  |                          |  | <p>Toma decisiones que conllevan a dificultades para la empresa en que labora.</p>        | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |
|  |                 |  |                          |  | <p>Dispone de buenas habilidades para la comunicación interpersonal.</p>                  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |
|  |                 |  |                          |  |   |   |   |  |  |  |
|  |                 |  |                          |  |   |   |   |  |  |  |

|   |   |              |  |   |   |  |  |  |  |
|---|---|--------------|--|---|---|--|--|--|--|
| <p><b>Actitudes socioafectivas. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009) las actitudes son la base emocional de las relaciones interpersonales y de la identificación de la persona con los demás. Es decir, si los colaboradores presentan actitudes integradoras y positivas con su entorno laboral, la relación entre ellos será más afectiva y por consecuencia mejorará el desempeño.</p> <p>Las actitudes socio afectivas están estructuradas por los rasgos afectivos y cognitivos de la persona. Las interrelaciones de estos componentes determinan el comportamiento positivo o negativo de las personas. Si estos componentes se hacen inestables pueden afectar la tolerancia y por consiguiente a las buenas relaciones interpersonales.</p> | <p><b>Resolución de conflictos. -</b></p> <p>Según Chiavenato (2009), Un conflicto interpersonal se presenta cuando los colaboradores tienen intereses y objetivos antagónicos u opuestos. Para contrarrestarlo se debe llegar a una negociación. Para la resolución de conflictos se debe llegar a acuerdos y a la solución cooperativa de las situaciones de conflicto. La estrategia de solución es dependiendo la situación.</p> <p><i>Un conflicto interpersonal puede constituir un grave problema para la organización. En ocasiones los conflictos interpersonales se dan porque las personalidades chocan-los temperamentos son incompatibles- y otras veces se presentan problemas de Comunicación y/o percepción (Alles, 2012)</i></p> | Integración  | <p>Tiene claro que es lo que la empresa debe conseguir y hacer.</p>                          | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Integración  | <p>Participa en la planificación de las actividades de su área donde labora.</p>             | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   |              | <p>Participa en el logro de un buen clima de trabajo dentro de la empresa en que labora.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   |              | <p>Hace agradable los momentos en la empresa a pesar de las dificultades.</p>                | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Respeto      | <p>Respeta las funciones de sus compañeros de labores.</p>                                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Tolerancia   | <p>Es tolerante y solidario con sus compañeros de labores.</p>                               | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |
|   |   | Asertividad. | <p>Es asertivo para manejar los problemas con sus compañeros de labores.</p>                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |  |  |  |



| Oportunidades.              | Existen oportunidades de progresar en la institución.   | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Empatía                     | El jefe se interesa por el éxito de los empleados.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Evaluación                  | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.<br><br>Se valora los altos niveles de desempeño | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reconocimiento.             | Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Desarrollo de competencias. | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.  | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |  |  |  |  |  |  |

Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma, 2004:  
**Autorealización.** - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.

|   |  |   |                                     |  |
|---|--|---|-------------------------------------|--|
|   | <p>Los jeres promueven la capacitación que necesita.</p> <p>La empresa promueve el desarrollo del personal..</p> <p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p> <p>Se reconoce lo logros en el trabajo</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> |  |
| <p>Participación</p> <p>Reconocimiento.</p> <p>Compromiso</p>   | <p>Se siente comprometido con el éxito en la organización.</p> <p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p> <p>Cada empleado se considera un factor clave para el éxito de la organización.</p> <p>.Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> <p>/</p> |  |
| <p><b>Involucramiento laboral.</b> -<br/>Define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.</p> |  |   |                                     |  |

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
|   | <p>En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p>                                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p>                     | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución.</p>                | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>          | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Identificación/ pertenencia.</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Colaboración</p>  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   | <p>Empatía</p>   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
| <p><b>Supervisión.</b> -<br/>Determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.</p> |  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   |  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   |  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   |  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |
|   |  | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | / |  |

|                     |  |  |   |  |  |
|---------------------|--|--|---|--|--|
|                     | La evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Capacitación        | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Responsabilidades.  | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.               | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Control             | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Reglamento.         | Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Planes estratégicos | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                      | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
|                     | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.          | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |
| Equidad             | Existe un trato justo en la empresa.                                       | Nunca<br>Muy pocas veces<br>Algunas veces<br>Casi siempre<br>Siempre | / |  |  |

|   |   |   |   |          |
|---|---|---|---|----------|
| <p>Conocimiento de funciones</p>                                  | <p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Percepción</p>   | <p>En mi oficina fluye la información adecuadamente.</p>                            | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Comunicación múltiple</p>                                      | <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p>                     | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Interacción</p>  | <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p>                                 | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Conflictos</p>   | <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Feedback o retroalimentación.</p>                              | <p>En la institución, se afrontan y superen obstáculos.</p>                         | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>Escucha activa</p>   | <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> |
| <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen..</p> | <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen..</p>                   | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre</p>             | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre</p>             | <p>✓</p> |

### Comunicación. -

Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | <p><b>Condiciones laborales. -</b></p> <p>Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.</p> |
| Colaboración             | <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas..</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>   |
| Equipo                   | <p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p>  |
| Metas                    | <p>Los objetivos de trabajo son retos.</p>   |
| Empoderamiento.          | <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p>   |
| Equipo                   | <p>El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</p>   |
| Gestión de los recursos. | <p>Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p>  |
|                          | <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas..</p>  |
|                          | <p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p>  |
|                          | <p>Los objetivos de trabajo son retos.</p>   |
|                          | <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p>   |
|                          | <p>El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p>   |

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre


Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

Nunca  
Muy pocas veces  
Algunas veces  
Casi siempre  
Siempre

|   |  |   |                                     |  |  |  |
|---|--|---|-------------------------------------|--|--|--|
| <p>Remuneración</p> <p>Coherencia</p> <p>Tecnología</p> <p>Remuneración</p> | <p>La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.</p> <p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.</p> <p>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p> <p>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros</p> | <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> <p>Nunca<br/>Muy pocas veces<br/>Algunas veces<br/>Casi siempre<br/>Siempre</p> | <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> |  |  |  |
| <p>Firma</p>  |    | <p>Fecha</p> <p>10/9/16.</p>  |                                     |  |  |  |

Nota las dimensiones e indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**Anexo 5: Imprtant of result**



## CORRELATIONS

```

/VARIABLES=SUMA1 SUMA6
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones

Correlaciones

|   |                        | RELACIONES<br>INTERPERSONALES<br>(agrupado) | CLIMA<br>LABORAL<br>(agrupado) |
|---|------------------------|---|--------------------------------|
| RELACIONES<br>INTERPERSONALES<br>(agrupado) | Correlación de Pearson | 1   | ,570**                         |
|   | Sig. (bilateral)       |   | ,000                           |
|   | N                      | 80  | 80                             |
| CLIMA LABORAL<br>(agrupado)                 | Correlación de Pearson | ,570**                                      | 1                              |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000  |                                |
|   | N                      | 80  | 80                             |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT SUMA6
/METHOD=ENTER SUMA1.

```

## Correlaciones

Correlaciones

|                                       |                        | RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Autorealización (agrupado) |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Correlación de Pearson | 1                                     | ,567**                     |
|                                       | Sig. (bilateral)       |                                       | ,000                       |
|                                       | N                      | 80                                    | 80                         |
| Autorealización (agrupado)            | Correlación de Pearson | ,567**                                | 1                          |
|                                       | Sig. (bilateral)       | ,000                                  |                            |
|                                       | N                      | 80                                    | 80                         |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Correlaciones

Correlaciones

|                                       |                        | RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Involucramiento laboral (agrupado) |
|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Correlación de Pearson | 1                                     | ,537**                             |
|                                       | Sig. (bilateral)       |                                       | ,000                               |
|                                       | N                      | 80                                    | 80                                 |
| Involucramiento laboral (agrupado)    | Correlación de Pearson | ,537**                                | 1                                  |
|                                       | Sig. (bilateral)       | ,000                                  |                                    |
|                                       | N                      | 80                                    | 80                                 |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Correlaciones

Correlaciones

|                                       |   | RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Supervision (agrupado) |
|---------------------------------------|---|---------------------------------------|------------------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Correlación de Pearson<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1<br><br>80                           | ,565**<br><br>80       |
| Supervision (agrupado)                | Correlación de Pearson<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,565**<br><br>80                      | 1<br><br>80            |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Correlaciones

Correlaciones

|                                       |   | RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Comunicación (agrupado) |
|---------------------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------|
| RELACIONES INTERPERSONALES (agrupado) | Correlación de Pearson<br>Sig. (bilateral)<br>N | 1<br><br>80                           | ,570**<br><br>80        |
| Comunicación (agrupado)               | Correlación de Pearson<br>Sig. (bilateral)<br>N | ,570**<br><br>80                      | 1<br><br>80             |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Correlaciones

Correlaciones

|   |                        | RELACIONES<br>INTERPERSONALES<br>(agrupado) | Condiciones<br>Laborales<br>(agrupado) |
|---|------------------------|---|--|
| RELACIONES<br>INTERPERSONALES<br>(agrupado) | Correlación de Pearson | 1   | ,566**                                 |
|   | Sig. (bilateral)       |   | ,000                                   |
|   | N                      | 80  | 80                                     |
| Condiciones Laborales<br>(agrupado)         | Correlación de Pearson | ,566**                                      | 1                                      |
|   | Sig. (bilateral)       | ,000  |  |
|   | N                      | 80  | 80                                     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD<br/>         DE TESIS</b> | Código : F06-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 8 de 18 |
|--|---|--|

Yo, **Hans Mejía Guerrero**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Sede Callao, revisor de la tesis titulada:

**"La relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de supermercados en el Distrito de Jesús María, Lima 2018."**, del (de la) estudiante **Lobaton Ñope Leonor Patricia**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **20 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) 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.

Callao, 20 de diciembre de 2018

  
 .....  
 Mg. Hans Mejía Guerrero  
 DNI: 40720573

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>         TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL<br/>         UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 09<br>Fecha : 23-03-2018<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo LEONOR PATRICIA LOBATON ÑOPE, identificado con DNI N° 25782161, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



Leonor Patricia Lobaton Ñope


DNI: 25782161

FECHA: 03 de abril del 2019

|         |                            |        |                     |        |                                 |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable del SGC | Aprobó | Vicerrectorado de investigación |
|---------|----------------------------|--------|---------------------|--------|---------------------------------|

feedback studio leonor lobaton flope LOBATON.INFORMEDETESIS.VF

1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en Jesús María, Lima 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**  
Lobaton Nope, Leonor Patricia

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

20 %

Ver fuentes en inglés (Beta)

| Coincidencias |   |
|---------------|---|
| 1             | dSPACE.unlhu.edu.pe Fuente de Internet 3 %          |
| 2             | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 %       |
| 3             | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet 2 %      |
| 4             | www.scribd.com Fuente de Internet 1 %               |
| 5             | alicia.nancyec.gob.pe Fuente de Internet 1 %        |
| 6             | repositorio.upu.edu.pe Fuente de Internet 1 %       |
| 7             | Entregado a Universida... Trabajo de estudiante 1 % |
| 8             | cybertesis.unmm.edu... Fuente de Internet 1 %       |
| 9             | Entregado a Universida... Trabajo de estudiante 1 % |
| 10            | aprendereso.com Fuente de Internet <1 %             |
| 11            | docslide.ua Fuente de Internet <1 %                 |

Text-only Report Turnitin Clicks High Resolution

Página: 1 de 102 Número de palabras: 16659



# 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  
La Facultad de Ciencias Empresariales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Leonor Patricia Lobaton Ñope.

INFORME TÍTULADO:

Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21.12.2018

NOTA O MENCIÓN: 16

Mg. Rafael Arturo López Landauro

