



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PLAN DE ACCIÓN CON ENFOQUE EN LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. OSCAR SANTIAGO LARIOS RAMÍREZ**

**ASESOR:**

**Mg. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ÁREA INSTITUCIONAL  
GERENCIA DE CAPITAL HUMANO**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2016**

# PÁGINA DEL JURADO

---

**Presidente**

---

**Secretario**

---

**Vocal**

Yo, Oscar Santiago Larios Ramírez egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) en Maestría en Gestión de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 80252366

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PLAN DE ACCIÓN CON ENFOQUE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión - Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

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

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

Pimentel, 13 de Agosto de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Oscar Santiago Larios Ramírez

DNI: 80252366

## DEDICATORIA

*A Dios por darme las fuerzas e  
iluminarme para poder avanzar en  
esta etapa profesional de mi vida.*

El autor.

## AGRADECIMIENTO

*A DIOS*

*Como ser supremo y creador nuestro y de todo los nos rodea, y por habernos dado inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestras vidas.*

*A belén Barrera Clavo quien me apoyo y alentó cuando parecía que me iba a rendir.*

*A mi colega Javier Fiestas Elías por su ayuda incondicional para poder realizar esta investigación.*

*A la gerencia regional de agricultura Quienes me facilitaron la obtención de la información.*

**El autor**

## PRESENTACIÓN.

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos Técnico establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la universidad Cesar Vallejo, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado, "PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN CON ENFOQUE EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE - 2015" realizado para obtener el Grado Académico de Maestro es Gestión Pública, el cual espero sea referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Este trabajo de investigación es el resultado de la preocupación por el desarrollo de la institución especialmente del capital humano de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque, pues pretende proponer planes de acción para mantener y mejorar la calidad del trabajador y las relaciones existentes entre ellos y de esta manera contribuir al buen desarrollo de las capacidades y asegurar una buena gestión pública en bienestar del ciudadano.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quien desee continuar un estudio de esta naturaleza.

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DECLARACIÓN JURADA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2. Trabajos previos .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>19</b>
1.3.1 Definición de relaciones interpersonales .....	19
1.3.1.1 Características de las Relaciones Interpersonales .....	20
1.3.1.2 Procesos sociales que interviene en las relaciones interpersonales ...	21
1.3.1.3 Relaciones humanas en la organización .....	22
1.3.1.4 Gestión de talento humano .....	24
1.3.1.5 Las personas como socias de la organización .....	25
1.3.2 Comunicación.....	28
1.3.2.1 Técnicas de comunicación.....	29
1.3.2.2 La dirección de la comunicación .....	32
1.3.2.3 La necesidad de comunicar .....	34
1.3.2 Clima organizacional.....	35
1.3.2.1 Estructura organizacional.....	36
1.3.2.2 Los principios de la organización.....	37
1.3.2.3 Comportamiento Organizacional.....	38
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>40</b>
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>40</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>41</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>42</b>
1.7.1 General: .....	42
1.7.2 Objetivo específicos .....	42
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO .....</b>	<b>44</b>
<b>2.1. Diseño de estudio.....</b>	<b>44</b>
2.1.1 Tipo de estudio.....	44

2.1.2	Diseño de estudio.....	44
2.1.3	Unidad de Análisis de la Investigación.....	45
<b>2.2.</b>	<b>Variables, operacionalización.....</b>	<b>45</b>
2.3.1	Población .....	50
2.3.2	Muestra .....	50
<b>2.4.</b>	<b>Técnicas e instrumentos recolección de datos, validez y confiabilidad .</b>	<b>51</b>
2.4.1	Instrumento de recolección de datos. ....	51
2.4.1.1	Confiabilidad y validez .....	52
2.4.2	Técnicas de campo .....	55
<b>2.5.</b>	<b>Aspectos éticos .....</b>	<b>55</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>		<b>57</b>
<b>3.1</b>	<b>Características Generales.....</b>	<b>57</b>
<b>3.2</b>	<b>Análisis Estadístico descriptivo del clima organizacional.....</b>	<b>61</b>
<b>3.3</b>	<b>Análisis de correspondencia.....</b>	<b>80</b>
3.3.1	Análisis de correspondencias simple .....	80
3.3.2	Análisis de correspondencia múltiple.....	82
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN .....</b>		<b>89</b>
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES .....</b>		<b>94</b>
<b>CAPITULO. VI RECOMENDACIONES.....</b>		<b>96</b>
<b>CAPÍTULO VII. PROPUESTA DEL PLAN DE ACCIÓN.....</b>		<b>98</b>
<b>7.1</b>	<b>Denominación.....</b>	<b>98</b>
<b>7.2</b>	<b>Datos generales .....</b>	<b>98</b>
<b>7.3</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>98</b>
7.3.1.	Objetivos Específicos.....	98
<b>7.4</b>	<b>Medios y Materiales .....</b>	<b>99</b>
7.4.1	Medios.....	99
7.4.2	Descripción de los medios propuestos .....	99
<b>7.5</b>	<b>fundamentos teóricos .....</b>	<b>103</b>
7.5.1	Coaching Programa de Capacitaciones. ....	103
7.5.1.1	Coaching. ....	103
<b>7.7</b>	<b>Pasos a seguir.....</b>	<b>104</b>
<b>7.8</b>	<b>esquematizar la propuesta o flujo de la propuesta .....</b>	<b>105</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>		<b>108</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>113</b>
<b>Anexo 01.</b>	<b>Instrumento para medir el clima organizacional .....</b>	<b>113</b>
<b>Anexo 02.</b>	<b>Oficio de Aceptación para realizar la investigación.....</b>	<b>116</b>



<b>Anexo 03. Listado de trabajadores de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque.....</b>	<b>117</b>
<b>Anexo 04. Imágenes de trabajadores respondiendo la encuesta.....</b>	<b>118</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer un plan de acción con enfoque en las relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional entre los trabajadores de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque, y de esta manera para facilitar el desempeño y permitir lograr las metas programadas por la institución.

La investigación corresponde al tipo causal explicativo, con un diseño no experimental, exploratorio descriptivo. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó la escala de CL-SPL, diseñado y validado por Sonia Palma Carrillo, que mide las dimensiones a través de una escala de Likert. El cual consta de 50 preguntas, y cinco dimensiones. La población estuvo constituida por los 162 trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos entre nombrados, contratados bajo diversas modalidades, y que están distribuidos en las diferentes áreas como: Administración, Logística, Patrimonio, Agencias Agrarias. etc. Para cumplir con el propósito de la investigación se trabajó con una muestra de 67 trabajadores.

Como resultados los trabajadores tienen un rango de edad comprendida entre los 22 a 70 años, de los cuales el 73.1% tienen edades comprendidas de 43 a 70 años, en el mismo sentido se tiene que el 62.7% de la muestra tienen de 21 a 45 años de servicio. El Clima Organizacional que se vive en la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque tiene una calificación de medio, seguido de favorable y desfavorable. Con la técnica de correspondencia simple utilizada para analizar las variables, se concluye que existen problemas de comunicación dado que se encuentran relacionadas con las categorías desfavorable y muy desfavorable.

**Palabras clave:** Gerencia Regional de Agricultura – Lambayeque, Clima Organizacional, Relaciones Interpersonales, Comunicación.

## ABSTRACT

This research aims to propose an action plan focusing on the relationships to improve the organizational climate on workers of the Gerencia Regional of Agriculture Lambayeque, and thus to facilitate the performance and allow achieving the goals scheduled by the institution.

This research corresponds to the causal explanatory type, with a non-experimental design, descriptive exploratory. To carry out research, CL-SPL scale was used, designed and validated by Sonia Carrillo Palma, measuring the dimensions through a Likert scale, which consists of 50 questions and five dimensions. The population consisted of 162 workers belonging to different hierarchical levels between appointed, hired under various forms, and are distributed in different areas such as: Administration, Logistics, Heritage, Agricultural Agencies, etc. To fulfill the purpose of the investigation we worked with a sample of 67 workers.

As a result, workers have an age range between 22 to 70 years, of which 73.1% are aged from 43 to 70 years, and also 62.7% of the sample have from 21 to 45 working by the organizational climate that exists in the Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque has a rating of medium, followed by favorable and unfavorable. With simple correspondence technique used to analyze the variables, it is concluded there are communication problems since they are related to the unfavorable categories and very unfavorable.

**Keywords:** Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque, Organizational Climate, Relationships, Communication.