



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

**PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

**Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA CON ESPECIALIDAD EN EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO - SECRETARIADO EJECUTIVO**

**AUTOR:**

Silvia Aida Alvarado Caballero

**ASESOR:**

Dr. Carlos Gonzalo González Pinedo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Didáctica y evaluación de los aprendizajes

**LIMA - PERÚ**

2018

## ACTA DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL JURADO

El jurado encargado de evaluación el trabajo de investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE Tesis

Presentado por don (a)

**Silvia Aida Alvarado Caballero**

Cuyo título es:


"Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA", Pucallpa, 2018"

Facultad: EDUCACIÓN E IDIOMAS Programa: PCP-V

Lima 11 de diciembre 2018

Se recomienda levantar las siguientes observaciones:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Dra. Diana María Cruz Montero  
PRESIDENTE

  
.....  
Mg. Susana Oyague Pinedo  
SECRETARIO

  
.....  
Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez  
VOCAL

### **Dedicatoria**

En honor a mi querida madre, a mi familia,  
En especial a nuestro Dios, a mis hijos:  
Jorge Alberto y Diego André por su  
invalorable apoyo moral para seguir mis  
estudios hacia el éxito profesional.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, al Dr. Carlos Gonzalo González Pinedo, quien con su asesoramiento contribuyó al desarrollo y culminación de la tesis.

A las alumnas del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA" de Pucallpa, por su colaboración en la aplicación del cuestionario.

Y las personas que me apoyaron tanto económico como emocional y estuvieron conmigo para llegar a esta meta.

A todos ellos mis agradecimientos.

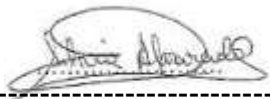
## Declaración de autenticidad

Yo, Silvia Aida Alvarado Caballero, con DNI n° 22520875, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela Profesional de Educación, estudiante del Programa de Complementación y Titulación en Educación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis titulada "*Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA", Pucallpa, 2018*" es veraz y auténtica.

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 lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Pucallpa, 11 de diciembre de 2018



---


Silvia Aida Alvarado Caballero

DNI 22520875

## Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: *“Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018”*, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en educación secundaria: especialidad comunicación e idiomas.



---

Silvia Aida Alvarado Caballero

DNI 22520875

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
ABSTRACT	xii
<b>Introducción</b>	
Antecedentes	13
Marco teórico	18
Justificación	21
Realidad problemática	24
Formulación del problema	29
Objetivos	30
Hipótesis	31
<b>Método</b>	
Diseño de investigación	32
Variables, operacionalización	34
Población, muestra y muestreo	36
Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad	38
Métodos de análisis de datos	39
Aspectos éticos	40
<b>Resultados</b>	41
<b>Discusión</b>	49
<b>Conclusiones</b>	55
<b>Recomendaciones</b>	56

**Referencias**

57

Anexos

Instrumentos

Matriz de consistencia



## Lista de tablas

<b>n.º</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
Tabla 1	<i>Variable 1: Relaciones Interpersonales</i>	35
Tabla 2	<i>Variable 2: Clima organizacional</i>	36
Tabla 3	<i>Distribución de la muestra</i>	39
Tabla 4	<i>Confiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales</i>	41
Tabla 5	<i>Confiabilidad del instrumento de clima institucional</i>	42
Tabla 6	<i>Valores para la correlación de variables</i>	41
Tabla 7	<i>Hipótesis general: Relaciones interpersonales y clima organizacional</i>	43
Tabla 8	<i>Hipótesis específica 1: asertividad y clima organizacional</i>	44
Tabla 9	<i>Hipótesis específica 2: autocontrol y clima organizacional</i>	45
Tabla 10	<i>Hipótesis específica 3: empatía y clima organizacional</i>	46
Tabla 11	<i>Hipótesis específica 4: amistad y clima organizacional</i>	47
Tabla 12	<i>Hipótesis específica 5: trabajo en equipo y clima organizacional</i>	48
Tabla 13	<i>Hipótesis específica 6: comunicación interpersonal y clima organizacional</i>	49

## Lista de figuras

<b>n.º</b>	<b>Descripción</b>	<b>Pág.</b>
<i>Figura 1</i>	Hipótesis general: Relaciones interpersonales y clima organizacional	43
<i>Figura 2</i>	Hipótesis específica 1: asertividad y clima organizacional	44
<i>Figura 3</i>	Hipótesis específica 2: autocontrol y clima organizacional	45
<i>Figura 4</i>	Hipótesis específica 3: empatía y clima organizacional	46
<i>Figura 5</i>	Hipótesis específica 4: amistad y clima organizacional	47
<i>Figura 6</i>	Hipótesis específica 5: trabajo en equipo y clima organizacional	48
<i>Figura 7</i>	Hipótesis específica 6: comunicación interpersonal y clima organizacional	49

## Resumen

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018, investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal, con una muestra fue de 48 participantes, obtenidas por muestreo no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios. Se concluyó que existe relación directa, significativa y alta entre relaciones interpersonales y clima organizacional ( $r = ,780$  y  $sig = ,000$ ) en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

**Palabras clave.** Relaciones interpersonales, clima organizacional, empatía, liderazgo, trabajo en equipo.

## ABSTRACT

This research had the objective of determining the relationship between interpersonal relations and organizational climate in students of the academic area of executive secretariat of the Institute of Higher Education Technological Public "SWITZERLAND", Pucallpa, 2018, research of quantitative approach, basic type, descriptive - correlational level , non-experimental cross-sectional design, with a sample of 48 participants, obtained by non-probabilistic sampling, the technique used was the survey and the instruments were two questionnaires. It was concluded that there is a direct, significant and high relationship between interpersonal relations and organizational climate ( $r = , 780$  and  $sig = , 000$ ) in students of the academic area of executive secretariat of the Institute of Public Technology Education "SWITZERLAND", Pucallpa, 2018.

**Keywords.** Interpersonal relationships, organizational climate, empathy, leadership, teamwork.

## Introducción

Las relaciones interpersonales son los mecanismos a través de los cuales se comunican las personas en su vida cotidiana; en el área organizacional, las relaciones interpersonales están orientadas a lograr objetivos comunes entre los diversos estamentos que las componen. El clima organizacional es una condición laboral en la que intervienen diversos factores y generan un ambiente compartido que determina los niveles de satisfacciones de las personas. Sin embargo, se encuentra que en las organizaciones las relaciones interpersonales son superficiales o están cargadas de emociones negativas y, por otro lado, el clima organizacional es tensionante lo que conlleva a que las personas se estresen y en consecuencia se vea afectado el rendimiento laboral

### Antecedentes

Arriola-Miranda, Salas-Rivera y Bernabé-González (2011), *El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional, artículo de investigación, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México*, cuyo objetivo fue definir la relación entre estos dos constructos, más que las diferencias, intentó verificar si el clima organizacional se puede considerar una manifestación objetiva de la cultura organizacional. El estudio fue instrumentado mediante la aplicación de un inventario que mide clima organizacional y cultura en tres organizaciones. Los resultados mostraron que el clima se puede considerar una manifestación objetiva de la cultura después de análisis de correlación y regresión. Los elementos del clima, relaciones con la autoridad y relaciones interpersonales, están correlacionados significativamente con los valores a nivel cultural. Mientras que los factores del clima de seguridad y retribución impactan en los artefactos culturales. Este estudio abre la oportunidad para que las organizaciones integren al clima y la cultura como parte de su planeación estratégica para definir las formas de gobierno, liderazgo, motivación, entre otros procesos organizacionales que más se adecúen a la cultura de la organización.

Esparragoza, Bejarano y Díaz (2014), *Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica*

*de la zona norte de Colombia*, artículo de investigación, Colombia; cuyo objetivo fue mostrar las diferencias entre grupos de trabajadores que, teniendo las mismas funciones en la empresa, cuentan con diferentes tipos de contrato. Esta investigación, a partir de un estudio realizado con empleados de una importante empresa de bebidas ubicada en la costa norte de Colombia, trata de aportar a la resolución de esta carencia, verificando si existen diferencias significativas, en algunas variables del clima laboral, entre los grupos de trabajadores contratados directamente y aquellos vinculados por prestación de servicios. El trabajo es de tipo descriptivo y transversal, se apoya en el método hipotético inductivo y utiliza el instrumento imcoc (evaluando las diferencias inter-grupales en las seis variables que lo componen, a saber: objetivos, cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación y control). Concluyeron que, a excepción de las variables de relaciones interpersonales y de cooperación, todas las demás variables del clima organizacional consideradas en el imcoc se ven influenciadas por el tipo de contrato en la muestra estudiada. Si bien los resultados de la muestra no se pueden extrapolar, resulta de especial cuidado la revisión de las expectativas y como estas influyen en la dinámica del entorno y en la productividad del empleado (Seisdedos, 1985).

Bermúdez-Aponte, Pedraza-Ortiz y Rincón-Rivera (2015), *El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes*, artículo de investigación, Universidad de la Sábana, Colombia; cuyo objetivo caracterizar el clima organizacional de seis universidades, localizadas en la ciudad de Bogotá Distrito Capital (D.C.), Colombia, a partir de las percepciones expresadas por algunos de sus estudiantes. La metodología se abordó desde el enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, busca comprender el fenómeno objeto de análisis desde la visión de conjunto, las posibilidades de análisis de lo subyacente y el sentido de construcción del objeto. Los hallazgos fueron agrupados en cuatro categorías: académica, socioafectiva, administrativa y ética. Los resultados evidenciaron, desde la percepción de los estudiantes, que el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (valores, relaciones interpersonales, situaciones, etc.), que se viven a

diario en la universidad. La dinámica entre estos factores es bidireccional, es decir, cada uno de ellos puede ser actor u objeto de afectación en relación con otro.

Sánchez, Suárez y Caballero (2011), *Mentiras en el entorno laboral: efectos sobre la confianza y el clima relacional y afectivo*, artículo de investigación, Universidad Autónoma de Madrid, España; cuyo objetivo fue analizar los efectos de las mentiras en el entorno laboral; los resultados muestran que cuando los trabajadores valoran las consecuencias de las mentiras que pueden decirse en el contexto de trabajo, sus juicios afectan negativamente la disposición a confiar en los compañeros de trabajo que mienten, perjudican las relaciones personales y provocan respuestas emocionales negativas; la intensidad de los efectos negativos está determinada fundamentalmente por el objetivo que persigue la mentira y en menor medida por su tipicidad; cuando la mentira busca el beneficio propio haciendo daño a otras personas se acentúan la pérdida de la confianza en el compañero que miente y el deterioro de las relaciones interpersonales a la vez que se expresan reacciones más intensas de rabia. Estas reacciones emocionales contribuyen significativamente a explicar la pérdida de confianza que provoca la mentira en el ámbito laboral.

Mayor (2012), *Clima organizacional y liderazgo de los directivos de las Escuelas del Municipio de Mara*”, Maracaibo, Venezuela; concluyó que los prototipos de clima repetidos en las escuelas del Municipio de Mara evidencian que los directivos asumen un rol autoritario y paternalista y que hay ausencia de directores de prototipo consultivo y de equipo, así mismo, se encontraron ciertas posiciones en el cuadro ambientes de labor en los que se relacionó la motivación, se mostraron defectos en incentivar al personal para probar las sensibles interrelaciones, de igual modo en la concepción de destrezas para crear un clima bueno, hallándose media desarrollada, también, la comunicación es casi efectiva, donde se muestran errores sobre metas correctas y con circunstancias de medidas ecuanímes en presencia de problemas ocasionados en la organización estableciendo comunicación asertiva y de compromiso.

Alcalá (2011), *El clima organizacional en una Institución Pública de Educación Superior” (San Juan Bautista) Tuxtepec, Oaxaca, Mexico*, tesis de

licenciatura, concluyó que frecuentemente los trabajadores perciben de manera positiva la IPES, también, se reveló que los trabajadores perciben de modo regular el clima en las variables recompensa y conflictos. Esta regular percepción de los trabajadores en la variable recompensa se cree que es debido a que, en la IPES, aparte del salario, hay una bonificación por puntualidad; desde luego, no hay ningún otro incentivo que se refiere al desempeño, dejando de lado el reconocimiento por la labor bien hecha y siendo este un factor importante si en los trabajadores de la IPES predominando la necesidad o motivación de logro.

Wong y García. (2008), *La formación de los ciudadanos: el papel de la televisión y la comunicación humana en la socialización política*, artículo de investigación, Universidad de Guadalajara, México, cuyo objetivo fue responder a las preguntas: ¿Cómo se están formando los futuros ciudadanos? ¿Cuáles son sus actitudes respecto a la participación ciudadana, el interés por los asuntos públicos? ¿Qué papel juegan agentes mediadores tales como los medios de comunicación y la familia? El trabajo reportó los hallazgos de 1382 entrevistas por encuesta, realizadas entre marzo y mayo de 2006, en niños de sexto año de primaria de Monterrey, Saltillo y Cd. Victoria, México. Los datos se analizaron mediante modelos de análisis de trayectorias y de análisis múltiple de varianza. La evidencia apunta a la centralidad de la comunicación interpersonal para que los niños construyan su interés por los asuntos públicos y su disposición a la participación.

Saccca (2010), *Relación entre el desempeño académico de los docentes y el clima institucional de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) de San Martín de Porres” Lima*, tesis de maestría, Perú; concluyó que, la existencia de una relación directa, significativa y alta entre el desempeño académico de los docentes y el clima institucional de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) de San Martín de Porres, con ,768.

Monteza (2010), *Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010*, Perú, tesis de maestría, Perú; concluyó que el clima laboral fue *medianamente favorable*, prevaleciendo imperativo una autorrealización, siendo imposibilitadas obtener en su expresión máxima por demasiada labor, resultados menos valorados, mínima



supervisión y menos compromiso, favoreciendo una desmotivación, casi nada de satisfacción, carestía no atendida por los directivos del nosocomio. mejorar y en bienestar profesional se ubicaron en un grado *casi satisfactorio*, evidenciando la falla de mejora de los beneficios remunerativos o sociales, de igual modo mejorar el ambiente donde se realiza la labor, añadiendo el recurso humano y material insuficiente, debilitando buenas relaciones interpersonales y también inestables políticas administrativas para la carrera.

Arteaga (2006), *Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional "A" del Perú*, tesis de maestría, Perú, concluyó que hay reciprocidad efectiva fuertísima entre relaciones interpersonales y liderazgo, entre clima organizacional y liderazgo, y una imponente y efectiva correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales, apreciado por los directivos de la organización Nacional Educativa "A". Indica que hay una positiva correlación frágil entre relaciones interpersonales y liderazgo; una buena e imponente relación entre clima organizacional y liderazgo, así también una positiva correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales, apreciada en los directivos de la organización Educativa Nacional "A".

Alegría y Gatica (2011), *Desempeño laboral y clima organizacional en docentes de la I.E "La Inmaculada" Pucallpa 2011*, tesis de maestría, Perú; concluyeron que la relación existente entre el desempeño docente y clima organizacional y en la institución educativa "La Inmaculada" Pucallpa, fue positiva muy fuerte; una relación positiva muy fuerte entre motivación y clima organizacional; una relación positiva perfecta entre perfil profesional y el clima organizacional.

Arévalo (2011), *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los directivos, plana jerárquica, administrativos y docentes de la organización educativa agropecuario de Pucallpa en el año 2010-2011*, tesis de maestría, Perú; concluyó que los rasgos de ansiedad, deserción, enojo, agresividad, frustración y actitud negativa caracterizan las relaciones interpersonales deficientes encontradas en 17,28 % de administrativos y profesores de la organización Educativa

Agropecuario. Algunos rasgos como autenticidad, efectividad, empatía, compañerismo, satisfacción y actitud positiva caracterizan las relaciones interpersonales eficientes encontradas en el 82,71 %, es decir el personal practica las relaciones interpersonales eficientes lo que conlleva a resultados de desempeño laboral alto.

Campoverde y González (2011), *La Gestión administrativa y su eficacia en su relación con clima institucional de Institución Educativa Augusto Salazar Bondy en Campo Verde – 2011*, tesis de maestría, Perú; concluyeron que existe relación directa entre la “Acciones y su planificación” con “Clima Institucional, existe relación directa entre la “Organización de Funciones” y el “Clima Institucional”, existe relación directa entre la “Ejecución de Actividades” y el “Clima Institucional”; existe relación directa entre el “Control de los Resultados” y el “Clima Institucional”.

## **Marco teórico**

### **Relaciones interpersonales.**

Rodríguez (2005) definió: “Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad” (p. 76). Rodríguez hizo una definición amplia de relaciones interpersonales teniendo como eje de su definición la ejecución de una actividad, según su concepto la superficialidad o profundidad sería secundario, pero no por ello menos importante.

Trinidad. (2005) definió: “Hablar de relaciones interpersonales implica una recíproca interacción entre más de dos individuos. Involucrando aspectos graduales: el escuchar, la manera de comunicarse de modo efectivo, una expresión auténtica y solución de problemas” (p. 234). Rodríguez (2005) precisó: “Unas buenas relaciones interpersonales forman superficiales o profundos contactos encontrados en personas al ejecutar cualquier actividad” (p. 123). Troncoso (2005) precisó: “el concepto de relaciones interpersonales a manera de una habilidad social donde emergemos teniendo que perfeccionar y desarrollar en el transcurso de toda nuestra vida, para que todos los días sea lo mejor posible” (p. 291)

## **Dimensiones de la variable relaciones interpersonales.**

### ***Autocontrol.***

Shapiro (1997) indicó que en el control de agresividad y la ira se establecen muchos conflictos emocionales que son más comunes en los pequeños e implican al resto en sus relaciones. Algunos individuos tienen este modo de competencia emocional y social, mostrando las siguientes características: gobiernan emociones conflictivas y sentimientos impulsivos, continúan equilibrados, imperturbables y positivos, también en los momentos mucho más críticos, permanecen concentrados y aun con presiones piensan con claridad.

### ***Autocontrol.***

Godensi (2001) mencionó que la persona que tiene mucho manejo de los conflictos es la que tiene características de bastante autocontrol. La verdad en el mando de buenas relaciones humanas determina que el conflicto como un segmento de una realidad. Debido a que los seres humanos son diferentes, jamás dejará de existir el autocontrol, gracias a ello se aprende a solucionar conflictos, tener mejores relaciones, incitar la creatividad, dar valor a lo diferente, ampliar el pensamiento crítico.

### ***Empatía.***

Goleman. (1995) se refirió como una habilidad principal de los seres humanos, las personas empáticas vienen a ser líderes naturales que guían hacia su objetivo a un grupo de personas. La empatía permite prever, experimentar y comprender la forma de pensar de otros individuos, e incluyendo una contestación emocional encaminada hacia el otro individuo en concordancia con esta valoración y percepción; dentro de las emociones empáticas se consideran la compasión, simpatía y ternura. Esta empatía se basa en la conciencia, ofrecen habilidad para percibir a los demás en sus sentimientos.

### ***Amistad.***

Ravelo (2003) refirió que es un modo de florecimiento personal debido a que se asimila a recibir y dar afecto, a ser mucho más desprendidos, y también se experimenta de las costumbres de los amigos, de sus vivencias y conocimientos. Prieto (2001) refirió que para lograr amistad en una relación auténtica se debe relacionar diferentes variables tanto como acogida incondicional la buena comunicación, confianza, respeto, amor entrañable.

### ***Trabajo en equipo.***

Costa (1997) refirió que para lograr un trabajo en equipo solo es posible cuando los integrantes de un grupo pongan a un lado sus beneficios personales encaminando en sacar airoso a sus integrantes, apoyando para lograr tener una disposición positiva dentro del grupo. Poner de manifiesto el trabajo en equipo tiene una notable repercusión en las igualitarias interrelaciones desde diferentes características dentro del desarrollo personal, destacan el modo de enfrentar y capacidades en ambientes conflictivos, mejora de gestiones en asociaciones, actuación en roles, control y expresión de la agresividad, juegos compartidos y ejecución en trabajos, crear y establecer castigos y premios, formar y desarrollar la autonomía y el auto concepto.

### ***Comunicación interpersonal.***

Thompson (1998) mencionó que la buena comunicación interpersonal es un asunto que se cambian en un determinado tiempo y espacio significados. Interiano (1987) refirió que la consecuencia en una mezcla de los poderíos inducidas y motoras, la empatía y las valoraciones en una determinada área es la comunicación interpersonal, la plataforma para lograr en las relaciones humanas una buena comunicación interpersonal, permitiendo una excelente convivencia entre las personas, la familia y su conservación en pleno, el auge de los pueblos viene a ser plataforma de toda sociedad.

## **Clima organizacional.**

Forehand y Gilmer (1992) citados por Dessler (1993) refirieron: “Es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman” (p. 45).

Martínez (2003) refirió: “El clima organizacional es lo que establece la manera de una persona observa su labor, productividad, rendimiento, y complacencia...” (p. 70). Da Silva (1995) señaló: “Clima Organizacional es consecuencia de un ambiente psicológico en comportamientos y gestiones de modelo, también con políticas empresariales reflejadas en buenas relaciones” (p. 145).

Frese y Fay (2001) citados por Lisbona (2008) precisaron:

Para un nivel organizacional es considerado el clima como constructo, refiriéndose a las destrezas formales e informales procesos de una organización apoyando y dirigiendo un acercamiento ara una labor proactiva, persistente y auto iniciado” Para una seguridad psicológica el autor refiere que el clima que percibe el empleado debe sentirse que dirigen y apoyan un acercamiento hacia la labor proactiva, persistente y auto iniciado. (p. 163)

## **Dimensiones de clima organizacional.**

Litwin y Stinger (1978) enunciaron las siguientes dimensiones.

### ***La motivación.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que está referido a situaciones para lograr laborar más en los empleados Acumulando expectativas e intenciones de individuos dentro de su organización. Logra ser número de reacciones y actitudes propias de las personas, manifestándose al hacerse presente algunos estímulos del entorno.

### ***Liderazgo.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que viene a ser dominio ejercido por algunos individuos. Los jefes en especial sobre la conducta de algunos y conseguir efectos. No habiendo un definido patrón, dependiendo de varias situaciones encontrados dentro del entorno social como: procedimientos y normas, valores y también circunstancial.

### ***La toma de decisiones.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que es evaluar toda la averiguación que se encuentra para ser dispuesta y usada en algunas decisiones tomadas dentro de una empresa, de igual modo que el rol de los trabajadores. La toma de decisiones debe ser centralizada. Analizar el proceso de toma de decisiones de niveles de jerarquía analizarlos y ver como delegan en una empresa.

### ***La identidad.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que es conocida como tener emoción de pertenecer a una institución, donde se siente muy valioso e importante en su determinado grupo de trabajo. Generalizando, un sentir en participar con la empresa para cooperar con los objetivos o logros de la empresa.

### ***Comunicación.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que este concepto de basada en información con redes intranet que hay en la empresa, luego la destreza personal de cada integrante para lograr ser escuchados en sus quejas.

### ***La estructura.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que es percibida por los integrantes de la empresa, representado en cierta cantidad de reglas. Estructura es procedimientos, trámites y otras limitantes para afrontar sus labores diarias .si la empresa enfatiza en la burocracia todo lo contrario a una labor libre, sin estructura e informal.

### ***Innovación.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que esta dimensión envuelve una voluntad de experimentar en una empresa sucesos nuevos y de cambiar la manera de efectuarlas.

### ***Conflicto y cooperación.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que está referido al nivel de contribución observado entre los empleados ejerciendo apoyo humano en su trabajo con materiales que existen en su empresa.

### ***Recompensa.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que esta dimensión viene a ser la manera que la empresa usa más que el castigo el premio, se genera en esta dimensión un adecuado clima en la institución, sin llegar a castigar sino estimulando a cada trabajador que labora bien, de lo contrario le estimule a mejorar en un plazo mediano.

### ***Confort.***

Litwin y Stinger (1978) indicaron que son los esfuerzos que ejecutan los directivos y establecen un agradable y sano ambiente físico.

### **Justificación**

La investigación se realizó para mejorar una adecuada información interpersonal adecuada y gestionando políticas que no perturben y condicionan los niveles de motivación, las relaciones humanas y el provecho profesional del Área académica de Secretariado Ejecutivo del IESTP "Suiza" Pucallpa, 2018, que en la actualidad se ha visto reñida por varios usuarios, pues en su desempeño demuestran ineficiencia profesional. Contribuyendo con esta investigación a mejorar una gestión institucional con la atención al recurso humano con fortalezas en la parte administrativa con orientación a las tomar decisiones y admitir políticas institucionales para crear un ambiente, con mucha participación y más confianza promoviendo con la mejora en el logro de objetivos del personal. Algunos

procedimientos, instrumentos, técnicas y métodos utilizados en esta investigación indican la confiabilidad y validez que conseguirá ser usado en nuevas investigaciones. Resultados de este trabajo, incorporar y sistematizar hacia el campo de la ciencia, porque se demuestra que existe una influencia de manera constante relaciones interpersonales y clima organizacional.

### **Realidad problemática**

En el ámbito mundial se ha probado en reiteradas ocasiones que las relaciones interpersonales inadecuadas son motivo de accidentes en el trabajo, ausentismo, enfermedad, trastornos psicosomáticos y otra serie de consecuencias nocivas para las personas. Por el contrario, las relaciones interpersonales favorables generan buenos niveles de productividad y repercuten en el buen estado de salud de las personas.

Se ha encontrado así mismo, que los bajos niveles de asertividad pueden provocar ofensas involuntarias a las demás personas, en la medida que la expresión es espontánea, pero puede ser valorada ofensiva por quienes la escuchan o pueden sentirse aludidos. Sin embargo, una comunicación asertiva evitará la agresión y la pasividad y generará buenas formas de comunicación, valorando a los demás, respetando sus derechos y haciendo prevalecer los propios.

El autocontrol es indispensable para el ejercicio laboral e incluso para las relaciones personales y familiares, bajos niveles de autocontrol se relacionan con conductas agresivas, que resultan dañinas para quienes las sufren, aunque pueda corregirse la agresión proferida a través de las disculpas, el daño fue ocasionado. Las personas con niveles adecuados de autocontrol, actúan de manera responsable y buscan el bienestar de los demás.

La empatía es una cualidad que agrega mucho valor a las relaciones de las personas, su ausencia es sinónimo de desconsideración, quien carece de la capacidad empática, es probable que se burle de los problemas de los demás, que



haga evidente su disconformidad y contrariedad, sin embargo, quienes establecen relaciones empáticas, reciben el reconocimiento y afecto de los demás, lo que permite relaciones estables y respetuosas.

La amistad es una característica que trasciende las relaciones personales para llegar hasta la intimidad de las personas, los amigos se entienden, se toleran, se solapan y juntos realizan hazañas divertidas, la ausencia de amistad se conoce como enemistad y eso implica que existe odio, ira, rencor, resentimiento, situaciones que afectan de manera grave las relaciones de las personas. Las empresas realizan esfuerzos elevados con el objeto de prevenir la enemistad entre sus miembros.

El trabajo en equipo es la forma mejor encontrada para alcanzar los resultados esperados y con los estándares establecidos. Sin embargo, la corriente de la competitividad exige de cada trabajador el mejor desempeño, cada quien trata de atribuirse a sí mismo los logros de su trabajo y existe mezquindad para hacer ver que fue resultado de equipo. Entre las corrientes del trabajo en equipo y la competitividad individual, hay un conflicto aun no resuelto, pese a ello, se sigue apostando por el trabajo en equipo, lo que debe conllevar a que el reconocimiento y los estímulos se asignen a los equipos y a no a los mejores trabajadores.

La comunicación interpersonal es básica para alcanzar los resultados esperados, sin comunicación nadie podría saber lo que está haciendo su compañero y por tanto, se caería en la repetición de algunas actividades en desmedro de otros que serían realizadas por varias personas. Los daños que se ocasionan por la falta de comunicación son incalculables, de allí que se han diseñado una serie de mecanismos que permiten la comunicación interpersonal.

Así mismo, en el ámbito mundial, se encontró que el clima organizacional, se convierte en el pilar de satisfacción de los trabajadores, quienes deben estar a gusto en sus centros de labores, un clima organizacional dañino o tóxico, repercute en bajo niveles de productividad, conflictos personales, insatisfacción. Las organizaciones realizan una serie de estudios e implementan diferentes programas para generar un clima organizacional favorable.

La motivación es la fuerza interior que impele al individuo a realizar las acciones que considera son las más convenientes, sin embargo, los niveles de desmotivación ocasionan una serie de problemas para las empresas, dentro de ellos destacan la indiferencia de los trabajadores, las fallas en las máquinas por ausencia de mantenimiento, el incremento de desperdicios y residuos, irresponsabilidad y ausentismo.

El liderazgo en la cualidad de las personas para inspirar a los demás a unirse a las acciones que ellos realizan, puede ser de diferentes modos, desde los líderes corporativos designados por Resolución hasta los líderes invertidos que desde su puesto de obreros influyen en los demás para lograr buenos resultados. La ausencia de un liderazgo proactivo conlleva a la anarquía, donde cada trabajador hace lo que quiere y tiene ningún elemento o estamento de control, tampoco existen disposiciones claras a las que hay que someterse, esto conlleva al fracaso en cualquier tipo de gestión

Del mismo modo, la toma de decisiones, la identidad, la comunicación, la estructura, la innovación, el conflicto y cooperación, la recompensa y el confort, son elementos que gravitan sobre las organizaciones.

En el ámbito local se encontró que en las instituciones de educación superior, según las escasas investigaciones realizadas y de acuerdo a los documentos a los que se accedió para el diagnóstico de la problemática local, se encontró que las relaciones interpersonales son deficitarias, que en las instituciones se producen conflictos de diversa naturaleza; así mismo, se encontró que la capacidad de aplicar la asertividad en las relaciones laborales es incipiente, las personas tienden a expresar lo que sienten sin calcular los efectos que dichas expresiones podrían generar en los demás.

El autocontrol está pobremente desarrollado, las personas tienden a hacer explícitos sus estados de humor, en especial el mal humor, cuando están molestos no tienen ninguna intención de disimularlo y hasta se precian de estar molestos;

situación parecida ocurre con la capacidad de empatía, las personas sienten poca compasión por el dolor y la melancolía de sus compañeros y eso da lugar a comentarios diversos entre los demás sobre las aflicciones que las agobia.

Se encontró que las relaciones amistosas son pocas y por lo general se trata de grupúsculos de personas que comparten intereses comunes y son grupos cerrados, la capacidad de establecer lazos de amistad entre compañeros es escasa y no hay esfuerzos por que esta se incremente: el trabajo en equipo se encuentra en una fase incipiente, las personas tienden a trabajar solas y atribuirse los logros a sí mismas y la comunicación interpersonal se da más por cuestiones estrictamente necesarias que por una cualidad de los miembros de la institución.

En cuanto al clima organizacional, se encontró que no se logró un nivel favorable, los trabajadores tienen bajos niveles de motivación, el liderazgo está asociado al ejercicio de autoridad, se cree que el liderazgo debe ser asumido por las autoridades y se desconocen los otros tipos de liderazgo; situación parecida ocurre con la toma de decisiones la que se deja a las autoridades formalmente constituidas. La identidad institucional no logró consolidarse, las personas se sienten ajenas a la institución en la cual trabajan, perciben que no se les concede los espacios de participación y de opinión.

La comunicación de asuntos laborales está altamente formalizada, se realiza a través de documentos escritos o en reuniones de trabajo en las que se suscriben actas que contienen los aspectos tratados; la estructura organizacional es la establecida por la autoridad superior y la que está contenida en los organigramas; no se encontraron investigaciones que hayan logrado la innovación en las instituciones; se encontró que el nivel de conflictos está dentro del promedio, sin embargo, se entiende que hay conflictos que no son evidentes y están subregistrados, los niveles de cooperación son bajos, las recompensas son las establecidas por ley y no existe una política de incentivos y las condiciones de confort no se encontraron.

## **Planteamiento del problema**

### **Problema general.**

¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

### **Problemas específicos.**

#### ***Problema específico 1.***

¿Cuál es la relación entre asertividad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

#### ***Problema específico 2.***

¿Cuál es la relación entre autocontrol y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

#### ***Problema específico 3.***

¿Cuál es la relación entre empatía y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

#### ***Problema específico 4.***

¿Cuál es la relación entre amistad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

***Problema específico 5.***

¿Cuál es la relación entre trabajo en equipo y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

***Problema específico 6.***

¿Cuál es la relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018?

**Objetivos**

**Objetivo general.**

Determinar la relación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

**Objetivos específicos.**

***Objetivo específico 1.***

Determinar la relación entre la asertividad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

***Objetivo específico 2.***

Determinar la relación entre autocontrol y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Objetivo específico 3.***

Determinar la relación entre empatía y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Objetivo específico 4.***

Determinar la relación entre amistad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Objetivo específico 5.***

Determinar la relación entre trabajo en equipo y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Objetivo específico 6.***

Determinar la relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

## **Hipótesis específicas.**

### ***Hipótesis específica 1.***

Existe relación entre asertividad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Hipótesis específica 2.***

Existe relación entre autocontrol y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Hipótesis específica 3.***

Existe relación entre empatía y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Hipótesis específica 4.***

Existe relación entre amistad y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Hipótesis específica 5.***

Existe relación entre trabajo en equipo y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

### ***Hipótesis específica 6.***

Existe relación entre comunicación interpersonal y clima organizacional en estudiantes de secretariado ejecutivo del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA”, Pucallpa, 2018.

## **Método**

### **Diseño de investigación**

#### **Enfoque.**

El enfoque de investigación del presente trabajo fue cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron: “Los estudios cuantitativos categorizan las variables y les asignan valores numéricos para su procesamiento estadístico” (p. 124).

#### **Tipo.**

La presente investigación fue de tipo básica. Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron: “Los estudios básicos tienen por objeto profundizar el conocimiento teórico de las variables, para confirmarlos o incrementarlos” (p. 167).

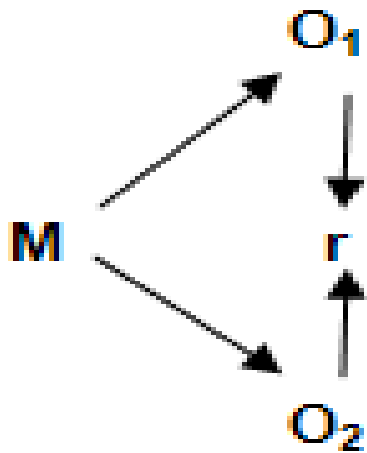
#### **Nivel.**

La presente investigación fue descriptiva correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron que los estudios son descriptivos porque en el estudio buscan especificar los rasgos importantes y características de algún hecho que se va a analizar. De igual manera se dice correlacional por que posee la finalidad de saber la correlación o nivel de asociarse que existía entre uno o más conocimientos, variables o categorías en un contenido determinado.



## Diseño de la investigación.

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue no experimental que permitió medir cada variable y su relación entre ambas. El esquema referido por Barrientos (2005).



Donde:

M = Muestra

O1. Variable 1 relaciones interpersonales

O2. Variable 2 clima organizacional

r = Relación de las variables



---

**Trabajo en equipo**

¿Su jefe inmediato practica el trabajo en equipo?  
¿En las sesiones de aprendizaje se promueve el trabajo en equipo?

Me agrada trabajar en equipo

Participa activamente en las tareas encomendadas en mi grupo

Defiendo mis ideas cuando veo que mis amigos (as) están equivocados

**Comunicación Interpersonal**

¿Existe una comunicación asertiva con los directivos?

¿Existe comunicación asertiva con los compañeros?

¿Se dan barreras que obstaculizan la buena comunicación?

Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla

Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias

---

**Variable 2: Clima organizacional**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e Indicadores	Escala de medición
Es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. (Forehand y Gilmer citados por Dessler, 1993)	Es el ambiente de relación afectiva y tolerante entre el personal que labora en una Institución Educativa.	<b>Motivación</b>	ordinal
		<b>Liderazgo</b>	
		Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución. La labor que desempeño es valorada por todos los agentes educativos. Mi Estudio implica realizar un número de tareas diferentes Me agrada estudiar con mis compañeras de clase	Nunca
		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución. Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. Los esfuerzos de los directivos se encaminan al logro de objetivos de la institución. Mi jefe inmediato superior se reúne regularmente con los docentes para coordinar aspectos de trabajo.	Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

---

---

### **Toma de decisiones**

Las decisiones se toman en el nivel que debe tomarse

Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas

Mi jefe inmediato superior trata de obtener información antes de tomar una decisión.

¿Participa en la toma de decisiones de su área Administrativa?

### **Identidad**

Me interesa el desarrollo de mi institución.

Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución.

Me siento a gusto de formar parte de la institución.

Las tareas que desempeño corresponden a mi función.

### **Comunicación**

Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo o estudio

Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.

La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.

Presto atención a los comunicados que emiten mis superiores

### **Estructura**

Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención.

Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi trabajo.

El director supervisa constantemente al personal.

Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.

### **Innovación**

Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.

Existe sana competencia entre mis compañeros.

La innovación es característica de nuestra organización.

Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.

---

---

**Conflicto Cooperación**

Considero que el trabajo que realizan los directivos para manejar conflictos es bueno

Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.

Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.

Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.

**Recompensa**

Recibo buen trato en mi trabajo.

En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.

Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.

¿Está de acuerdo con el sistema de recompensas y equidad por hacer bien su trabajo?

**Confort**

Existe un ambiente organizado en mi trabajo.

En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.

Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente.

La institución se mantiene limpia, y en qué condiciones están las instalaciones del edificio que afecten a tu experiencia de estudiante.

---

## **Población, muestra y muestreo**

### **Población.**

La población de la presente investigación fue de 167 alumnas del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “SUIZA” Pucallpa, 2018. Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron: “La población es el conjunto de personas sobre las que se realizará la investigación” (p. 134)

## **Muestra y muestreo.**

Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron: “La muestra es un subgrupo representativo de la población, que posee todas sus características y permite la extrapolación de los resultados” (p. 145). La población muestral estuvo conformada por estudiantes de la carrera de secretariado ejecutivo del VI, IV y II ciclos. El método de muestreo que se utilizó es no probabilístico.

Tabla 1

### *Distribución de la muestra*

<b>Ciclos</b>	<b>Número de estudiantes</b>	<b>Total</b>
VI	15	15
IV	18	18
II	15	15
	48	48

## **Técnicas, instrumentos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas.**

La técnica de la presente investigación fue la encuesta, la cual permitió tener contacto directo con la unidad de análisis para la obtención de datos empíricos respecto a las variables de investigación.

### **Instrumentos.**

Hernández, Fernández y Baptista (2016) indicaron: “El cuestionario, viene a ser un determinado número de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir, debe ser adecuado con el diseño de la hipótesis y el problema” (p. 217). En la presente investigación se usaron dos cuestionarios, uno para cada variable.

Para medir la variable relaciones interpersonales, el cuestionario tuvo seis dimensiones, con alternativas de respuesta en escala tipo Likert, con una codificación de: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, con cinco items para cada dimensión.

Para medir la variable clima organizacional, el cuestionario tuvo 10 dimensiones, con alternativas de respuesta en escala tipo Likert, con cuatro items para cada dimensión.

### **Validez.**

La validez de ambos instrumentos se halló por la técnica de juicio de expertos: se solicitó a tres docentes universitario la revisión de los instrumentos y concordaron en su decisión de aplicabilidad.

### **Confiabilidad.**

La confiabilidad se calculó con el Alfa de Cronbach y en ambos instrumentos se encontro niveles altos de confiabilidad por lo que se procedió a su aplicación a la muestra.

Tabla 2

#### *Confiabilidad del instrumento de relaciones interpersonales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	30

Tabla 3

#### *Confiabilidad del instrumento de clima institucional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	40

## Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de los cuestionarios fueron declarados en el programa SPSS versión 25 y luego se calculó el coeficiente de confiabilidad, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se asumió el coeficiente de correlación de Pearson por arrojar datos de distribución paramétrica y se empleó la estadística inferencial para la prueba de hipótesis.

Tabla 4

*Valores para la correlación de variables*

Valor		Interpretación
(+) (-) 1.00		Correlación perfecta positiva o negativa.
(+) (-)0.90	a (+) (-)0.99	Correlación muy alta positiva o negativa.
(+) (-)0.70	a (+) (-)0.89	Correlación alta positiva o negativa.
(+) (-)0.40	a (+) (-)0.69	Correlación moderada positiva o negativa
(+) (-)0.20	a (+) (-)0.39	Correlación baja positiva o negativa.
(+) (-)0.01	a (+) (-)0.19	Correlación muy baja positiva o negativa.
0.00		Correlación nula

**Nota.** Tomado de Pino, R. (2006)



## Resultados

Tabla 5

*Hipótesis general: Relaciones interpersonales y clima organizacional*

Variables	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)		
RELACIONES INTERPERSONALES	ALTO	111 - 150	42	87.5	.780(**)	.000		
	PROMEDIO	70 - 110	6	12.5				
	BAJO	30 - 69	0	0				
	<b>Total</b>		48	100				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación					.780(**)	.000
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4				
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6				
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0				
	<b>Total</b>		48	100				

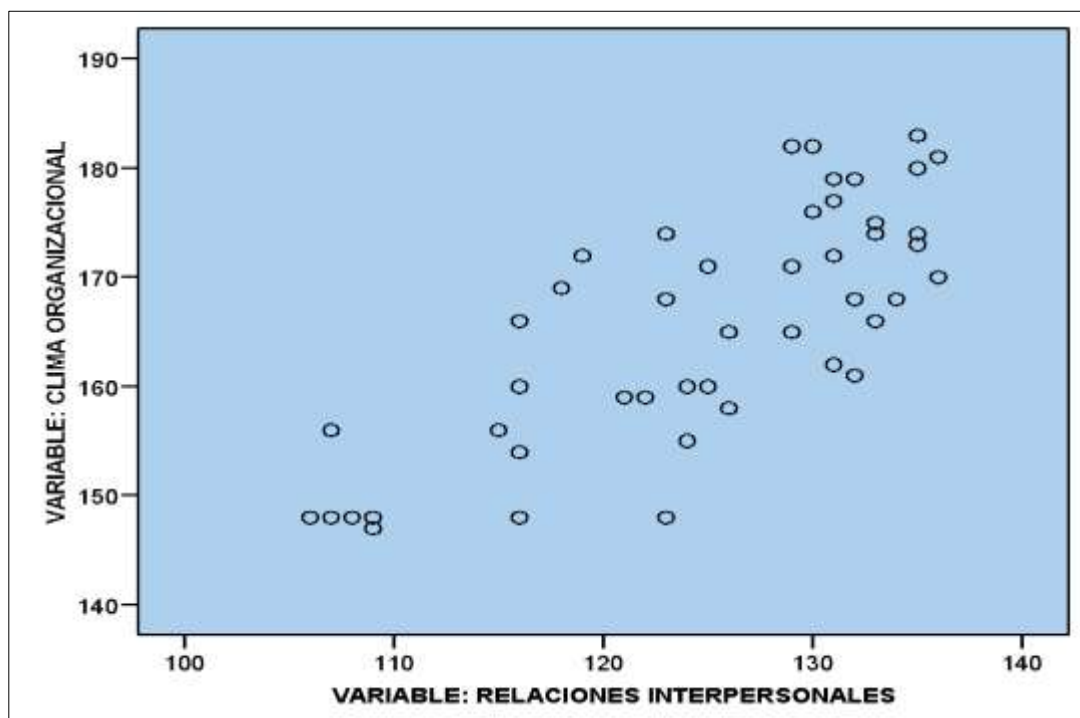


Figura 1. Relaciones interpersonales y clima organizacional

Tabla 6

*Hipótesis específica 1: asertividad y clima organizacional*

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)
ASERTIVIDAD	ALTO	19 - 25	39	81.3	.478(**)	.000
	PROMEDIO	12 - 18	9	18.8		
	BAJO	5 - 11	0	0		
	Total		48	100		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación				
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4		
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6		
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0		
	Total		48	100		

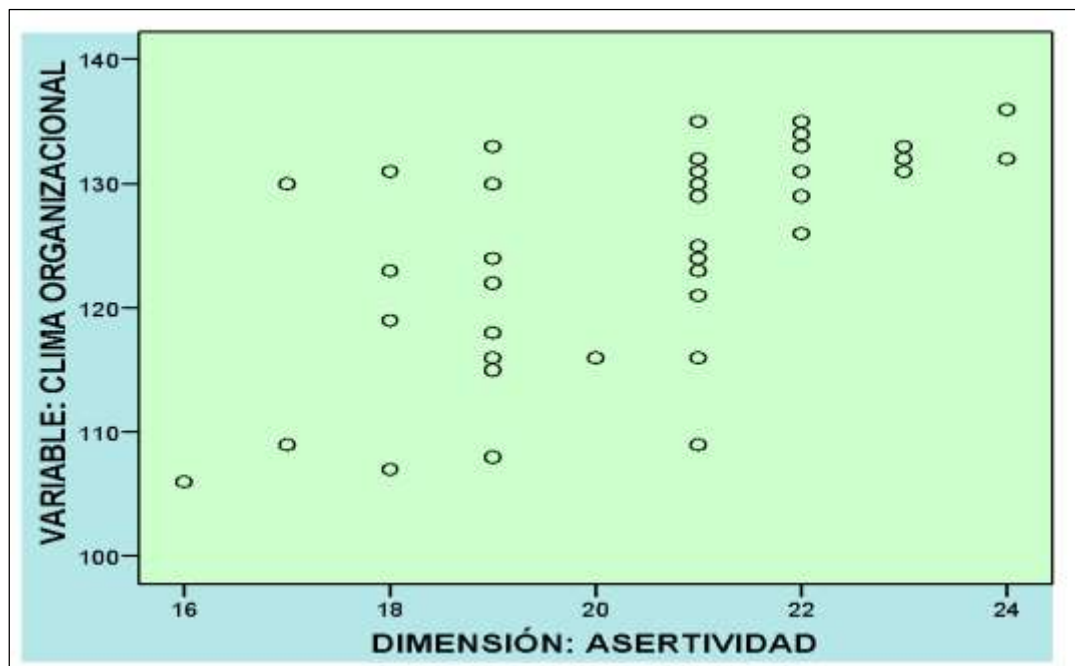


Figura 2. Hipótesis específica 1: asertividad y clima organizacional

Tabla 7

*Hipótesis específica 2: autocontrol y clima organizacional*

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)
AUTOCONTROL	ALTO	19 - 25	38	79.2	.494(**)	.000
	PROMEDIO	12 - 18	10	20.8		
	BAJO	5 - 11	0	0		
	Total		48	100		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación				
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4		
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6		
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0		
	Total		48	100		

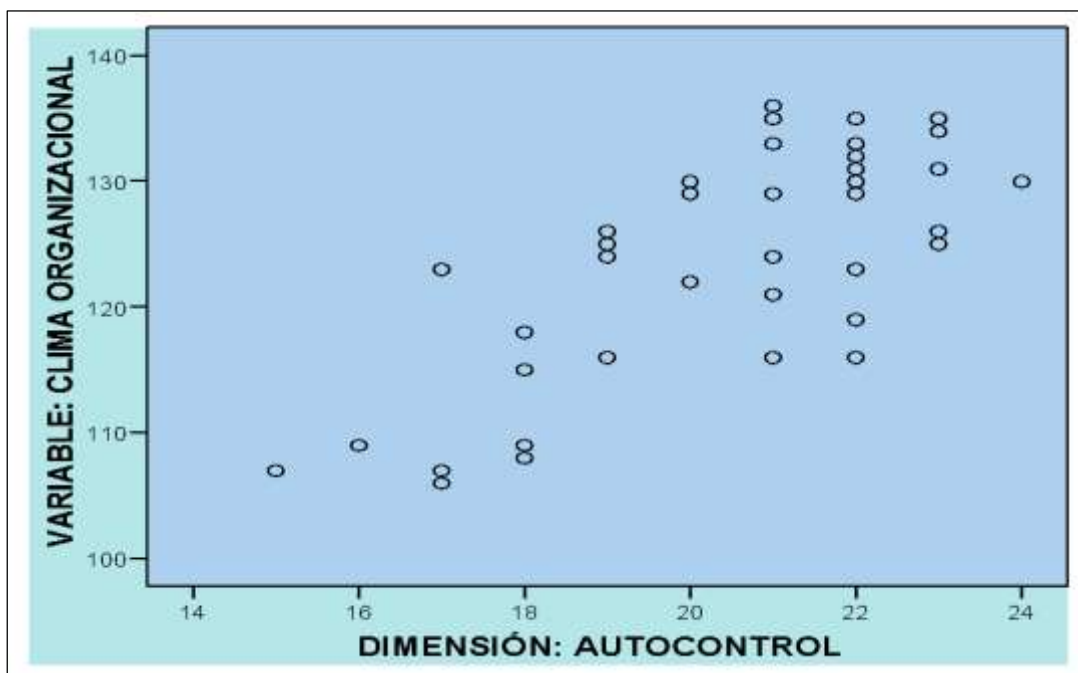


Figura 3. Hipótesis específica 2: autocontrol y clima organizacional

Tabla 8

*Hipótesis específica 3: empatía y clima organizacional*

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)
EMPATÍA	ALTO	19 - 25	38	79.2	.621(**)	.000
	PROMEDIO	12 - 18	20.8	20.8		
	BAJO	5 - 11	0	0		
	Total		48	100		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación				
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4		
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6		
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0		
	Total		48	100		

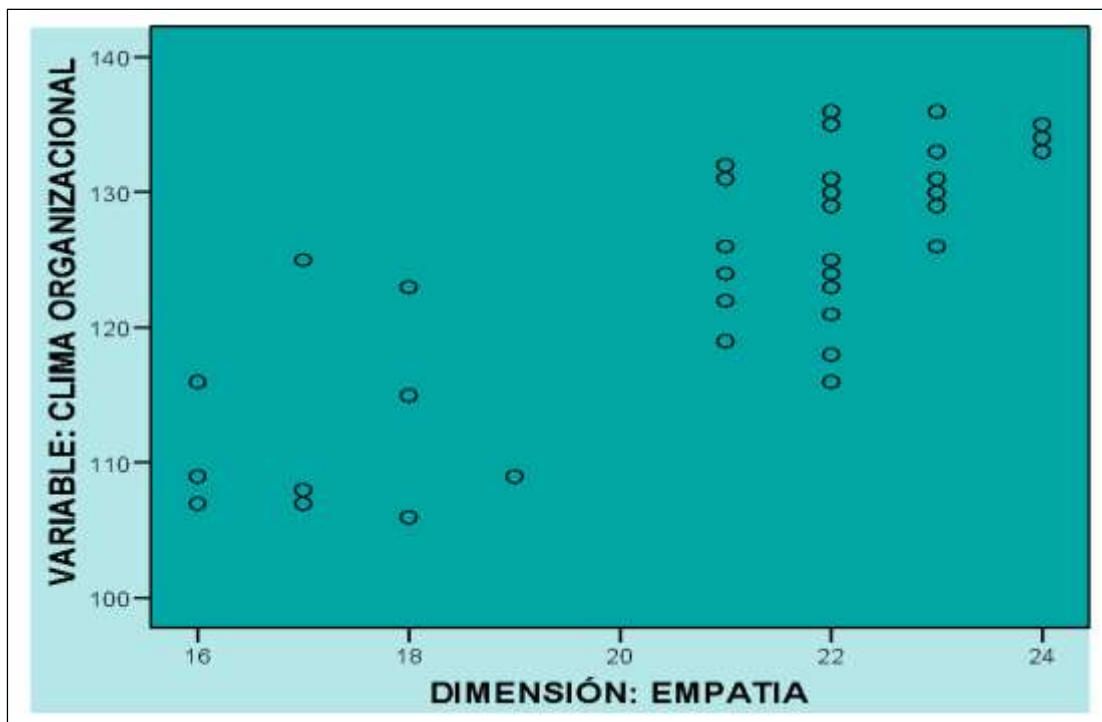


Figura 4. Hipótesis específica 3: empatía y clima organizacional

Tabla 9

Hipótesis específica 4: amistad y clima organizacional

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)		
AMISTAD	ALTO	19 - 25	40	83.3	.504(**)	.000		
	PROMEDIO	12 - 18	8	16.7				
	BAJO	5 - 11	0	0				
	Total			48			100	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación						
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4				
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6				
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0				
	Total			48				

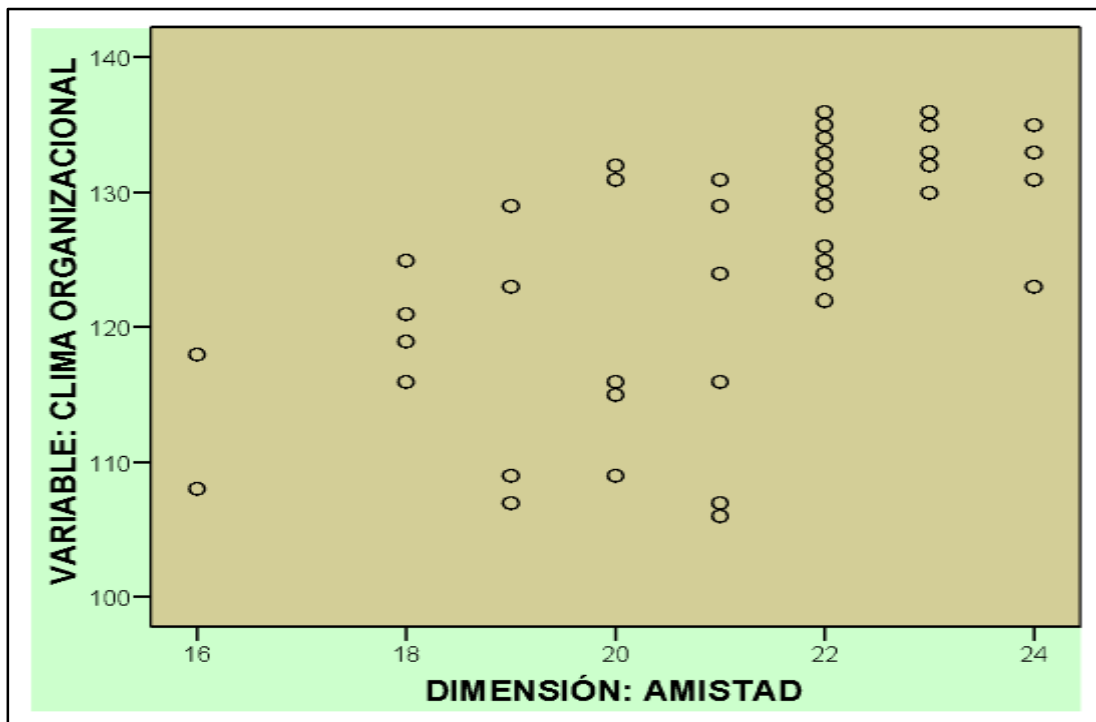
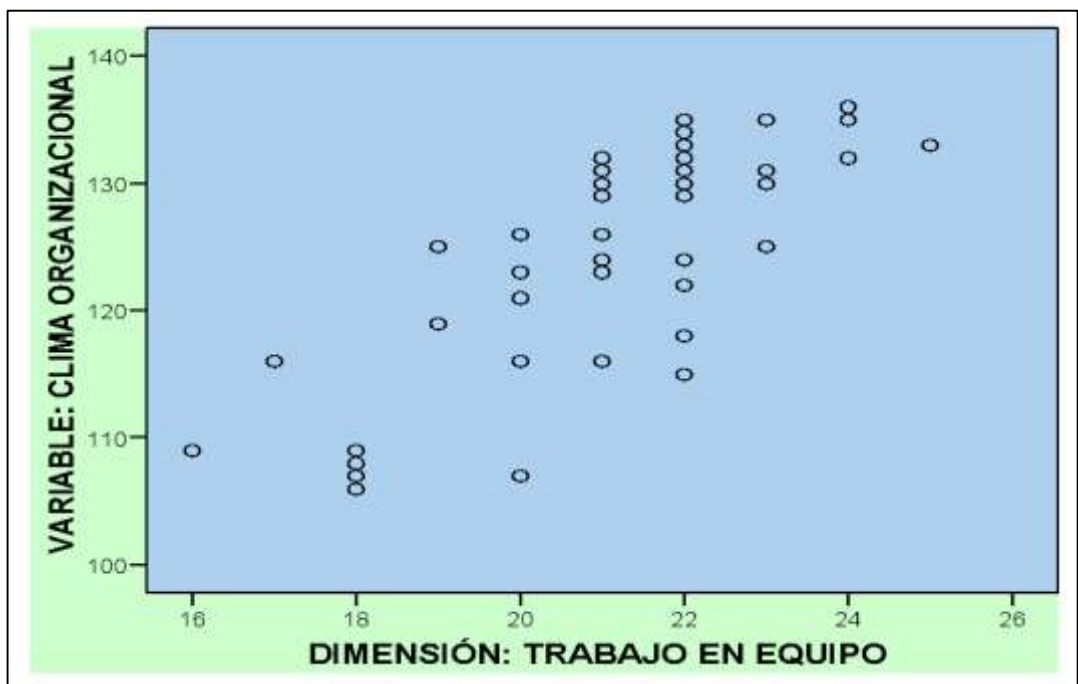


Figura 5. Hipótesis específica 4: amistad y clima organizacional

Tabla 10

*Hipótesis específica 5: trabajo en equipo y clima organizacional*

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)
TRABAJO EN EQUIPO	ALTO	19 - 25	41	85.4	.606(**)	.000
	PROMEDIO	12 - 18	7	14.6		
	BAJO	5 - 11	0	0		
	Total		48	100		
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación				
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4		
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6		
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0		
	Total		48	100		



*Figura 6. Hipótesis específica 4: trabajo en equipo y clima organizacional*

Tabla 11

Hipótesis específica 6: comunicación interpersonal y clima organizacional

Dimensión y variable	Nivel	Estimación	Nº	%	Grado de relación	Sig. (bilateral)		
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	ALTO	19 - 25	40	83.3	.670(**)	.000		
	PROMEDIO	12 - 18	8	16.7				
	BAJO	5 - 11	0	0				
	Total		48	100				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nivel	Estimación						
	MUY FAVORABLE	147 - 200	41	85.4				
	FAVORABLE	94 - 148	7	14.6				
	MEDIANAMENTE FAVORABLE	40 - 93	0	0				
	Total		48	100				

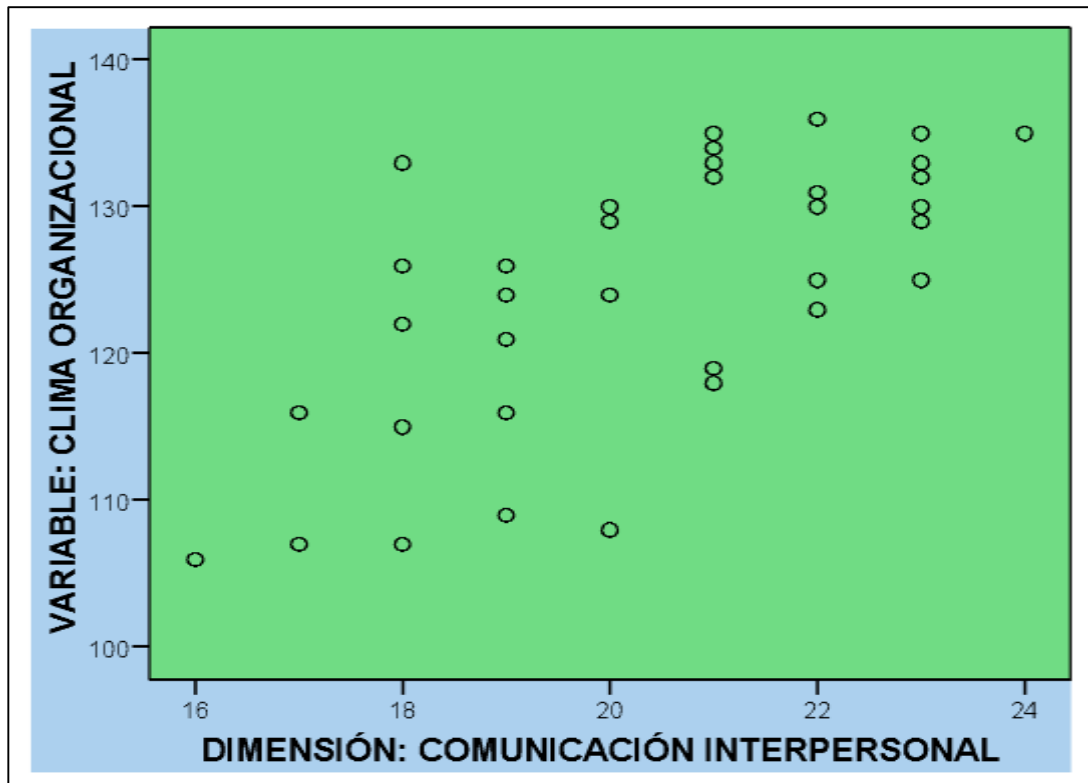


Figura 7. Hipótesis específica 6: comunicación interpersonal y clima organizacional

## Discusión

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y alta entre relaciones interpersonales y clima organizacional ( $r = ,780$  y  $\text{sig} = ,000$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son parecidos a los hallazgos de Arriola-Miranda, Salas-Rivera y Bernabé-González (2011) quienes investigaron el clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional, México, y encontraron que el clima se puede considerar una manifestación objetiva de la cultura después de análisis de correlación y regresión. Los elementos del clima, relaciones con la autoridad y relaciones interpersonales, están correlacionados significativamente con los valores a nivel cultural. Mientras que los factores del clima de seguridad y retribución impactan en los artefactos culturales. Este estudio abre la oportunidad para que las organizaciones integren al clima y la cultura como parte de su planeación estratégica para definir las formas de gobierno, liderazgo, motivación, entre otros procesos organizacionales que más se adecúen a la cultura de la organización. Así mismo estos resultados de la presente investigación son similares a los encontrados por Sacca (2010) quien investigó la relación entre el desempeño académico de los docentes y el Clima Institucional de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) de San Martín de Porres” Lima, tesis de maestría, Perú; concluyó que, la existencia de una relación directa, significativa y alta entre el desempeño académico de los docentes y el clima institucional de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) de San Martín de Porres, con  $,768$ .

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre asertividad y clima organizacional ( $r = ,478$  y  $\text{sig} = ,010$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son similares a los Esparragoza, Bejarano y Díaz (2014) quienes investigaron las diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia, artículo de investigación, Colombia; concluyeron que, a excepción de las variables de relaciones interpersonales y de cooperación, todas las demás variables del clima



organizacional consideradas en el imcoc se ven influenciadas por el tipo de contrato en la muestra estudiada. Si bien los resultados de la muestra no se pueden extrapolar, resulta de especial cuidado la revisión de las expectativas y como estas influyen en la dinámica del entorno y en la productividad del empleado (cf. Seisdedos, 1985). Así mismo los resultados de la presente investigación son coherentes con los hallazgos de Monteza (2010) quien investigó la influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010, Perú, tesis de maestría, Perú; concluyó que el clima laboral fue medianamente favorable, prevaleciendo imperativo una autorrealización, siendo imposibilitadas obtener en su expresión máxima por demasiada labor, resultados menos valorados, mínima supervisión y menos compromiso, favoreciendo una desmotivación, casi nada de satisfacción, carestía no atendida por los directivos del nosocomio. mejorar y en bienestar profesional se ubicaron en un grado casi satisfactorio, evidenciando la falla de mejora de los beneficios remunerativos o sociales, de igual modo mejorar el ambiente donde se realiza la labor, añadiendo el recurso humano y material insuficiente, debilitando buenas relaciones interpersonales y también inestables políticas administrativas para la carrera.

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre autocontrol y clima organizacional ( $r = ,494$  y  $\text{sig} = ,010$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son parecidos a los de Bermúdez-Aponte, Pedraza-Ortiz y Rincón-Rivera (2015) quienes investigaron el clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes, Colombia; cuyos hallazgos fueron agrupados en cuatro categorías: académica, socioafectiva, administrativa y ética. Los resultados evidenciaron, desde la percepción de los estudiantes, que el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (valores, relaciones interpersonales, situaciones, etc.), que se viven a diario en la universidad. La dinámica entre estos factores es bidireccional, es decir, cada uno de ellos puede ser actor u objeto de afectación en relación con otro. Así mismo los resultados de la presente investigación son parecidos a los encontrados

por Arteaga (2006) quien investigó el grado de Relación entre Liderazgo, Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A” del Perú”, tesis de maestría, Perú, concluyó que hay reciprocidad efectiva fuertísima entre relaciones interpersonales y liderazgo, entre clima organizacional y liderazgo, y una imponente y efectiva correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales, apreciado por los directivos de la organización Nacional Educativa “A”. Indica que hay una positiva correlación frágil entre relaciones interpersonales y liderazgo; una buena e imponente relación entre clima organizacional y liderazgo, así también una positiva correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales, apreciada en los directivos de la organización Educativa Nacional “A”.

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre empatía y clima organizacional ( $r = ,621$  y  $\text{sig} = ,013$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son similares a los encontrados por Sánchez, Suárez y Caballero (2011) quienes investigaron las mentiras en el entorno laboral: efectos sobre la confianza y el clima relacional y afectivo, España; los resultados mostraron que cuando los trabajadores valoran las consecuencias de las mentiras que pueden decirse en el contexto de trabajo, sus juicios afectan negativamente la disposición a confiar en los compañeros de trabajo que mienten, perjudican las relaciones personales y provocan respuestas emocionales negativas; la intensidad de los efectos negativos está determinada fundamentalmente por el objetivo que persigue la mentira y en menor medida por su tipicidad; cuando la mentira busca el beneficio propio haciendo daño a otras personas se acentúan la pérdida de la confianza en el compañero que miente y el deterioro de las relaciones interpersonales a la vez que se expresan reacciones más intensas de rabia; estas reacciones emocionales contribuyen significativamente a explicar la pérdida de confianza que provoca la mentira en el ámbito laboral. Así mismo los resultados de la presente investigación son semejantes a los hallazgos de Alegría y Gatica (2011) quienes investigaron el desempeño laboral y clima organizacional en docentes de la I.E “La Inmaculada” Pucallpa 2011, Perú y concluyeron que la relación existente entre el desempeño

docente y clima organizacional y en la institución educativa “La Inmaculada” Pucallpa, fue positiva muy fuerte; una relación positiva muy fuerte entre motivación y clima organizacional; una relación positiva perfecta entre perfil profesional y el clima organizacional.

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre amistad y clima organizacional ( $r = ,504$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son parecidos a los de Mayor (2012) quien investigó el clima organizacional y liderazgo de los directivos de las Escuelas del Municipio de Mara”, Maracaibo, Venezuela y concluyó que los prototipos de clima repetidos en las escuelas del Municipio de Mara evidencian que los directivos asumen un rol autoritario y paternalista y que hay ausencia de directores de prototipo consultivo y de equipo, así mismo, se encontraron ciertas posiciones en el cuadro ambientes de labor en los que se relacionó la motivación, se mostraron defectos en incentivar al personal para probar las sensibles interrelaciones, de igual modo en la concepción de destrezas para crear un clima bueno, hallándose media desarrollada, también, la comunicación es casi efectiva, donde se muestran errores sobre metas correctas y con circunstancias de medidas ecuanímes en presencia de problemas ocasionados en la organización estableciendo comunicación asertiva y de compromiso. Así mismo los resultados de la presente investigación son similares a los de Arévalo (2011) quien investigó las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los directivos, plana jerárquica, administrativos y docentes de la organización educativa agropecuario de Pucallpa en el año 2010-2011, Perú y concluyó que los rasgos de ansiedad, deserción, enojo, agresividad, frustración y actitud negativa caracterizan las relaciones interpersonales deficientes encontradas en 17,28 % de administrativos y profesores de la organización Educativa Agropecuario. Algunos rasgos como autenticidad, efectividad, empatía, compañerismo, satisfacción y actitud positiva caracterizan las relaciones interpersonales eficiente encontradas en el 82,71 %, es decir el personal practica las relaciones interpersonales eficientes lo que conlleva a resultados de desempeño laboral alto.

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre trabajo en equipo y clima organizacional ( $r = ,606$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son parecidos a los de Alcalá (2011) quien investigó el clima organizacional en una Institución Pública de Educación Superior”, México y concluyó que frecuentemente los trabajadores perciben de manera positiva la IPES, también, se reveló que los trabajadores perciben de modo regular el clima en las variables recompensa y conflictos. Esta regular percepción de los trabajadores en la variable recompensa se cree que es debido a que, en la IPES, aparte del salario, hay una bonificación por puntualidad; desde luego, no hay ningún otro incentivo que se refiere al desempeño, dejando de lado el reconocimiento por la labor bien hecha y siendo este un factor importante si en los trabajadores de la IPES predominando la necesidad o motivación de logro. Así mismo los resultados de la presente investigación son similares a los hallazgos de Campoverde y González (2011) quienes investigaron la gestión administrativa y su eficacia en su relación con clima institucional de Institución Educativa Augusto Salazar Bondy en Campo Verde – 2011, Perú y concluyeron que existe relación directa entre la “Acciones y su planificación” con “Clima Institucional, existe relación directa entre la “Organización de Funciones” y el “Clima Institucional”, existe relación directa entre la “Ejecución de Actividades” y el “Clima Institucional”; existe relación directa entre el “Control de los Resultados” y el “Clima Institucional”.

En la presente investigación se determinó que existe relación directa, significativa y moderada entre comunicación interpersonal y clima organizacional ( $r = ,670$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ . Los resultados de la presente investigación son parecidos a lo propuesto por Wong y García. (2008) quienes investigaron la formación de los ciudadanos: el papel de la televisión y la comunicación humana en la socialización política, México y concluyeron que la evidencia apunta a la centralidad de la comunicación interpersonal para que los niños construyan su interés por los asuntos públicos y su disposición a la participación.

## Conclusiones

### Primera

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y alta entre relaciones interpersonales y clima organizacional ( $r = ,780$  y  $\text{sig} = ,000$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Segunda

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre asertividad y clima organizacional ( $r = ,478$  y  $\text{sig} = ,010$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Tercera

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre autocontrol y clima organizacional ( $r = ,494$  y  $\text{sig} = ,010$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Cuarta

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre empatía y clima organizacional ( $r = ,621$  y  $\text{sig} = ,013$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Quinta

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre amistad y clima organizacional ( $r = ,504$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Sexta

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre trabajo en equipo y clima organizacional ( $r = ,606$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

### Sétima

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa, significativa y moderada entre comunicación interpersonal y clima organizacional ( $r = ,670$  y  $\text{sig} = ,001$ ), por lo que se rechazó la  $H_0$ .

## **Recomendaciones**

### **Primera**

Se recomienda a los directivos, del Área Académica de Secretariado Ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA" realizar eventos de fortalecimiento de relaciones interpersonales y clima organizacional donde participen docentes, estudiantes y administrativos, sabiendo que los estudiantes perciben con nivel alto y muy favorable en cada una de las variables mencionadas.

### **Segunda**

Se recomienda a los directivos, del Área Académica de Secretariado Ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA" realizar eventos de fortalecimiento de relaciones interpersonales y clima organizacional donde se invite a las demás Áreas Académicas, docentes, estudiantes y administrativos sean partícipe de este evento y redunde en nivel alto, muy favorable logrando objetivos institucionales, administrativos y pedagógicos.

## Referencias

- Alcalá, E. (2011). *El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior*. México: San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca.
- Alegría, H. y Gatica, J. (2011). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los docentes de la I.E “La Inmaculada” Pucallpa 2011*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT Escuela de Economía. Chiclayo.
- Arévalo, D. (2011). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los directivos, plana jerárquica, docentes y administrativos de la institución educativa agropecuario de Pucallpa en el año 2010-2011*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Arteaga, V. (2006). Grado de relación entre liderazgo, relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los trabajadores de la Institución Educativa Nacional “A” del Perú”. Perú. Recuperado de <https://es.slideshare.net/liliana1912/grado-derelacionliderazgorelacionesinterpersonalesylostrabajadores>
- Arriola-Miranda, M. A., Salas-Rivera, É., & Bernabé-González, T. B. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 109–127. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=64443924&lang=es&site=ehost-live>
- Benvenuto, J., Monge, Z. y Zanini, M. (2005). *La Incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Escolar*. Venezuela: Universidad de Maracibo.
- Bermúdez-Aponte, J. J., Pedraza Ortiz, A., & Rincón Rivera, C. I. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los

estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(3), 1–12.  
Retrieved from  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=109369771&lang=es&site=ehost-live>

Campoverde, J. y Gonzales, L. (2011). La eficacia de la gestión administrativa y su relación con el clima institucional en la institución educativa Augusto Salazar Bondy del distrito de Campo Verde – 2011. Perú: Universidad César Vallejo.

Chiavenato, I. (1996). *Administración de Recurso Humano*". (5.º Ed.). Colombia: Editorial Mac Graw-Hill.

Costa, M. (1997). *Los secretos de la dirección: manual práctico para dirigir y organizar equipos*. Madrid: editorial Pirámide.

Esparragoza, D. J., Bejarano, C. S., & Díaz, D. M. (2014). Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos: evidencia empírica de la zona norte de Colombia. *Universidad & Empresa*, 16(26), 277–295. Retrieved from  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=100034140&lang=es&site=ehost-live>

García, C. (2003). *¿Por qué es tan importante la dimensión relacional?*  
Recuperado de  
<http://www.infantilprofes.net/archivo2.asp?idcontenido=17647>

Giraldo, L. (2000). *Clima Social Escolar: percepción del estudiante*. Recuperado de [www.colombiamedica.univalle.edu.co](http://www.colombiamedica.univalle.edu.co)

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional y Social*. Colombia: Editorial Mac Graw Hill

Goncalvez, A. (2008) Dimensiones de clima organizacional.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2015) *Metodología de la investigación*. (2.º Ed.). México, MacGraw Hill.



- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Teoría del clima organizacional*. Boston: Harvard Business School Press.
- Martínez, M. (2003). *El clima organizacional*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- Mayor, L. (2012). *Clima organizacional y liderazgo de los directivos de las Escuelas del Municipio de Mara*. Venezuela: Universidad de Maracaibo.
- Molocho, N. (2009). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01-LIMA SUR-2009*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Monteza, N. (2010). *Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo, 2010*. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Moreno, M. (2001). *Recursos Humanos: La motivación y su Influencia en el ámbito laboral*. México: Editorial Trillas.
- Newcomb, B. (1984). *Un estudio longitudinal de la utilidad de preferencia social y los impactos socio métricos y clasificación de esquemas sociales*. Michigan, EE.UU.
- Rodríguez, V. (2005). *Concepto de Relaciones Interpersonales*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Saccsa, J. (2010). Relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAS) del Distrito de San Martín de Porres. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sánchez, F., Suárez, T., & Caballero, A. (2011). Mentiras en el entorno laboral: efectos sobre la confianza y el clima relacional y afectivo. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 27(3), 191–203. <https://doi.org/10.5093/tr2011v27n3a3>

- Shapiro, L. (1997). *La inteligencia emocional de los niños. Una guía para padres y maestros*. España: Grafo S.A.
- Schütz, W. (1958). *Teoría Fundamental- Interpersonal Relations Orientación (FIRO)*, Chicago. España.
- Trinidad, L. (1995). *Ensayo sobre relaciones interpersonales*. Perú: Universidad Ebrique Guzmán y Valle.
- Thompson, J. (1998). *Los media y la modernidad*. España: Paidós.
- Wong, J. E. H., & García, E. (2008). La formación de los ciudadanos: el papel de la televisión y la comunicación humana en la socialización política. *Comunicación y Sociedad (0188-252X)*, (10), 163–189. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=34101735&lang=es&site=ehost-live>

**Anexos**



**CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES**

Estimado docente o estudiante a continuación leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Relaciones Interpersonales que se mide en el IESTP "SUIZA". Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

**I. DATOS GENERALES: por favor, marque con una (X) su respuesta**

	ino	<input type="checkbox"/>	ino	<input type="checkbox"/>		
	a 34	<input type="checkbox"/>	a 49	<input type="checkbox"/>	a mas	<input type="checkbox"/>
o nivel de estudios	aria	<input type="checkbox"/>	ado	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	to o Bachiller	<input type="checkbox"/>	er	<input type="checkbox"/>		
ión laboral	tado	<input type="checkbox"/>	tado	<input type="checkbox"/>		
o de servicios	10 años	<input type="checkbox"/>	a 20 años	<input type="checkbox"/>	a mas	<input type="checkbox"/>
que desempeña	te	<input type="checkbox"/>	vo	<input type="checkbox"/>	istrativo	<input type="checkbox"/>
	ante	<input type="checkbox"/>				

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

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces

4. Casi siempre
5. Siempre

N°	DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	ASERTIVIDAD	1. Prefiero mantenerme callado (a) para evitarme problemas					
		2. Si necesito ayuda la pido de buenas maneras					
		3. Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada					
		4. Si una persona mayor me insulta me defiende sin agredirlo, exigiendo ser respetado					
		5. Antes de opinar ordeno mis ideas con calma					
2	AUTOCONTROL	6. Tomo decisiones oportunamente					
		7. Muestro actitud positiva frente a los problemas					
		8. Soy participativo					
		9. Me siento culpable cuando hago algo que está mal					
		10. Conversé con cortesía					
3	EMPATÍA	11. Tengo sentimiento de pertenencia con mi institución					
		12. ¿Existe en los estudiantes un sentimiento general de camaradería y vocación de servicio?					
		13. ¿La institución comprende las necesidades específicas de los estudiantes?					
		14. ¿La Institución tiene docentes que dan a sus estudiantes un trato personalizado?					
		15. ¿La Institución tiene horarios de estudios convenientes para sus estudiantes?					

4	AMISTAD	16. Puedo guardar los secretos de mis amigos					
		17. Cuando alguien se burla de mi amigo (a), le defiendo					
		18. Si un amigo (a) se saca una buena nota en el examen no le felicito					
		19. Me acerco a abrazar a mi amigo (a) cuando cumple años					
		20. Comparto mi alegría con mis amigos					
5	TRABAJO EN EQUIPO	21. ¿Su jefe inmediato practica el trabajo en equipo?					
		22. ¿En las sesiones de aprendizaje se promueve el trabajo en equipo?					
		23. Me agrada trabajar en equipo					
		24. Participa activamente en las tareas encomendadas en mi grupo					
		25. Defiendo mis ideas cuando veo que mis amigos (as) están equivocados					
6	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	26. ¿Existe una comunicación asertiva con los directivos?					
		27. ¿Existe comunicación asertiva con los directivos o compañeros?					
		28. ¿Se dan barreras que obstaculizan la buena comunicación?					
		29. Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla					
		30. Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias					

**Muchas gracias por su colaboración**

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**I. INTRODUCCIÓN**

Este cuestionario tiene objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional que se identifica en el IESTP “SUIZA”. Esta información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

**II. DATOS GENERALES: por favor, marque con una (X) su respuesta**

	no	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>		
	34	<input type="checkbox"/>	49	<input type="checkbox"/>	mas	<input type="checkbox"/>
o nivel de estudios	aria	<input type="checkbox"/>	do	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	o o Bachiller	<input type="checkbox"/>	er	<input type="checkbox"/>		
ón laboral	ado	<input type="checkbox"/>	ado	<input type="checkbox"/>		
de servicios	10 años	<input type="checkbox"/>	20 años	<input type="checkbox"/>	mas	<input type="checkbox"/>
ue desempeña	e	<input type="checkbox"/>	o	<input type="checkbox"/>	strativo	<input type="checkbox"/>
	nte	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		

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

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1. Nunca      | 4. Casi siempre |
| 2. Casi nunca | 5. Siempre      |
| 3. A veces    |                 |

N°	DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
1	MOTIVACIÓN	1. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la institución.					
		2. La labor que desempeño es valorada por todos los agentes educativos.					
		3. Mi Estudio implica realizar un número de tareas diferentes					
		4. Me agrada estudiar con mis compañeras de clase					
2	LIDERAZGO	5. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución.					
		6. Mi jefe inmediato superior se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					

		7. Los esfuerzos de los directivos se encaminan al logro de objetivos de la institución.					
		8. Mi jefe inmediato superior se reúne regularmente con los docentes para coordinar aspectos de trabajo.					
3	TOMA DE DECISIONES	9. Las decisiones se toman en el nivel que debe tomarse.					
		10. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
		11. Mi jefe inmediato superior trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
		12. ¿Participa en la toma de decisiones de su Área Administrativa?					
4	IDENTIDAD	13. Me interesa el desarrollo de mi institución.					
		14. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución.					
		15. Me siento a gusto de formar parte de la institución.					
		16. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
5	COMUNICACIÓN	17. Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
		18. Mi jefe inmediato superior me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
		19. La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
		20. Presto atención a los comunicados que emiten mis superiores.					
6	ESTRUCTURA	21. Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención.					
		22. Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi trabajo.					
		23. El director supervisa constantemente al personal.					
		24. Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.					
7	INNOVACIÓN	25. Se me permite ser creativo e innovador en la soluciones de los problemas laborales.					

		26. Existe sana competencia entre mis compañeros.					
		27. La innovación es característica de nuestra organización.					
		28. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
8	CONFLICTO COOPERACIÓN	29. Considero que el trabajo que realizan los directivos para manejar conflictos es bueno					
		30. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
		31. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
		32. Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
9	RECOMPENSA	33. Recibo buen trato en mi trabajo.					
		34. En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
		35. Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
		36. ¿Está de acuerdo con el sistema de recompensas y equidad por hacer bien su trabajo?					
10	CONFORT	37. Existe un ambiente organizado en mi trabajo.					
		38. En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
		39. Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente.					
		40. La institución se mantiene limpia, y en qué condiciones están las instalaciones del edificio que afecten a tu experiencia de estudiante					

**Muchas gracias por su colaboración**



Yo, Fernando Eli Ledesma Pérez, docente de la Facultad de Educación e Idiomas y Programa de Complementación Académica Magisterial de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA", Pucallpa, 2018" del (de la) estudiante Silvia Aída Alvarado Caballero, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la 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.

Los Olivos, 29 de diciembre de 2018


  


**Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez**  
Jefe de Complementación Académica Magisterial  
UCV-Lima

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | <https://ev.burnin.com/app/carta/ev/?s=1&lang=es&co=10008506408bu+1051154857>  
 feedback studio

UCV



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

PROGRAMA DE COMPLEMENTACIÓN PEDAGÓGICA Y  
TITULACIÓN EN EDUCACIÓN

Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA", Pucallpa, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN EDUCACIÓN SECUNDARIA**

AUTOR:  
Silvia Aída Alvarado Caballero

ASESOR:  
Dr. Carlos Gonzalo González Pinado

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Didáctica y evaluación de los aprendizajes

**PUCALLPA - PERÚ**  
2018

**Resumen de coincidencias**

21%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
2	documenta.mx <small>Fuente de Internet</small>	1 %
3	irecenciaibabelcastillo... <small>Fuente de Internet</small>	1 %
4	blog.masslive.com <small>Fuente de Internet</small>	1 %
5	Entregado a Universidad... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
6	pt.scribd.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
7	www.ciberpoque.net <small>Fuente de Internet</small>	<1 %
8	www.15broker.com <small>Fuente de Internet</small>	<1 %



# 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

Programa de Complementación Académica Magisterial

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Silvia Aida Alvarado Caballero**

INFORME TITULADO:

Relaciones interpersonales y clima organizacional en estudiantes del área académica de secretariado ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "SUIZA", Pucallpa, 2018

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en educación secundaria: especialidad de comunicación e idiomas

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: (14 ) Catorce.



Dr. Fernando Eli Ledesma Pérez  
Jefe de Complementación Académica Magisterial  
UCV-Lima



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ALVARADO CABALLERO SILVIA AIDA

D.N.I. : 22520875

Domicilio : IX Toropoca 393-397. CUCALLPA

Teléfono : Fijo : Móvil : 961908572

E-mail : silvana000123@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Educación e Idiomas

Escuela : Educación Secundaria

Carrera : Educación Secundaria

Título : Licenciada en Educación Secundaria

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SILVIA AIDA ALVARADO CABALLERO

Título de la tesis:

Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional en estudiantes del área Académica de Secretariado Ejecutivo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Zúñiga Quollpa - 2018"

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

04/01/2019