



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Relaciones interpersonales y clima laboral de la Municipalidad Distrital  
de Sacanche, en el periodo 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Miguelita Tirado Ruiz (ORCID 1632888160)

**ASESORA:**

Dra. Yolanda Navarro Barrera (ORCID 0000-0002-6665-4344)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mi adorada madre Marta Ruiz Pinedo, pilar fundamental en mi vida y la principal impulsora de mi sueño.

Sin ella, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he conseguido. Su Amor y lucha incansable han hecho de ella el gran ejemplo a seguir y destacar, solo ella ha conseguido que yo haya logrado alcanzar este objetivo trazado, no solo para mí, sino para mi familia.

## **Agradecimiento**

A Dios nuestro padre celestial, por bendecirme y guiarme en cada momento de mi vida y permitirme hacer realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi docente de tesis Dra. Yolanda Navarro Barrera, por su dedicación, quien, con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación, ha logrado que pueda terminar mi tesis con éxito.

A los docentes que tuve en toda la carrera profesional, por haber aportado sus conocimientos y en especial a la Licenciada en Administración Karla Patricia Martell Alfaro y a la Licenciada en Administración Lady Diana Arévalo Alva por sus enseñanzas y amistad.

A mí Adorada madre, que a pesar de la enfermedad que padece nunca ha dejado de darme su apoyo incondicional y su gran ejemplo como madre y mujer.

A todos mis amigos, que han formado parte de mi vida en mi formación profesional, por su amistad, apoyo, ánimo y compañía en los momentos en que necesite.

## **Declaratoria de autenticidad**

El que suscribe **Miguelita Tirado Ruiz** con DNI N° **42776141**, en concordancia con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que la documentación que se revela es veraz y autentica. Los datos presentados a través de los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados, por consiguiente, los resultados que se presenta se constituyen como aportes a la investigación.

Asimismo, en el desarrollo del marco metodológico he cumplido con respetar las normas internacionales de citas y referencias bibliográficas a través de las fuentes consultadas

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

Tarapoto, 17 de diciembre del 2016

**Miguelita Tirado Ruiz**

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Índice de contenidos .....	v
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población muestra, muestreo y unida de análisis .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	21
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS .....	24
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Confiabilidad .....	24
Tabla 2. <i>Relaciones interpersonales dentro de la Municipalidad de Sacanche.</i> ...	24
Tabla 3. <i>Clima laboral dentro de la Municipalidad distrital de Sacanche.</i> .....	26
Tabla 4. <i>Clima laboral en su dimensión Satisfacción en el puesto de trabajo.</i> .....	27
Tabla 5. <i>Clima laboral en su dimensión condiciones de trabajo.</i> .....	28
Tabla 6. <i>Clima laboral en su dimensión reconocimiento y promoción.</i> .....	29
Tabla 7. <i>Clima laboral en su dimensión Estructura de la organización.</i> .....	30
Tabla 8. <i>Clima laboral en su dimensión Calidad de liderazgo.</i> .....	31
Tabla 9. <i>Clima laboral en su dimensión Delegación de trabajo.</i> .....	32
Tabla 10. <i>Clima laboral en su dimensión formación.</i> .....	33
Tabla 11. <i>Prueba de normalidad de la muestra.</i> .....	34
Tabla 12. <i>Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y clima laboral.</i> .....	35

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Relaciones interpersonales en la Municipalidad distrital de Sacanche ..	25
Figura 2. Clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche. ....	26
Figura 3. Clima laboral en su dimensión satisfacción en el puesto de trabajo en la Municipalidad Distrital de Sacanche.....	27
Figura 4. Clima laboral en su dimensión condiciones de trabajo en la Municipalidad Distrital de Sacanche. ....	28
Figura 5. Clima laboral en su dimensión reconocimiento y promoción en la Municipalidad de Sancache – Tarapoto. ....	29
Figura 6. Clima laboral en su dimensión Estructura adecuada de la organización en la Municipalidad de Sancache – Tarapoto.....	30
Figura 7. Clima laboral en su dimensión Calidad de liderazgo en la Municipalidad Distrital de Sacanche. ....	31
Figura 8. Clima laboral en su dimensión Delegación de trabajo en la Municipalidad Distrital de Sacanche. ....	32
Figura 9. Clima laboral en su dimensión Formación en la Municipalidad Distrital de Sacanche.....	33

## **Resumen**

La presente investigación nace con el objetivo principal de determinar la influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en la Municipalidad distrital de Sacanche, con ayuda de los objetivos específicos que son el conocer las relaciones interpersonales en dicha institución, luego la identificación de las deficiencias en las relaciones interpersonales entre colaboradores, así como conocer el clima laboral de la Municipalidad en mención y la identificación de las deficiencias del clima laboral en el organismo público. En el presente trabajo de investigación se concluyó que tanto las relaciones interpersonales como el clima laboral en la institución objeto de estudio, guardan una relación directa y significativa, según los datos arrojados por la prueba de correlación de Pearson, producto de la aplicación de las encuestas a una muestra de 42 colaboradores de la municipalidad, esto es, que en la medida que haya inadecuadas relaciones interpersonales entre colaboradores, el clima laboral será inadecuado.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, clima laboral.



## **Abstract**

The present research is the main objective of determining the influence of interpersonal relationships and the working environment in the Municipality of Sancache, with the help of The specific objectives that are to know the interpersonal relations in that institution, then the identification of the deficiencies in the interpersonal relations between collaborators, as well as to know the work climate of the Municipality in mention and the identification of the deficiencies of the work climate in the organism public. In the present investigation, it was concluded that both the interpersonal relationships and the work climate in the institution under study, have a direct and significant relationship, according to data from the Pearson correlation test, as a result of the application of the surveys To a sample of 42 employees of the municipality, that is, to the extent that there are inadequate interpersonal relationships between employees, the work climate will be inadequate.

Key words: Interpersonal relationships, work climate

## I. INTRODUCCIÓN

Los avances de la tecnologías en las últimas décadas han sido las causantes de un promoción del desarrollo en las empresas, dándose estos desde una variedad de perspectivas ya sean culturales, sociales, entre otros, y han sido en muchos casos las generadoras de un desarrollo psicológico organizacional, el mismo ha provocado que se tome en consideración como el principal eje y autor de ingresos para la empresa a los Recursos Humanos (Niri, 2017). En otros términos, se ha contemplado con clara atención la ejecución de diversas capacitaciones, programas y otros para que así aquellos que conforman la empresa, los colaboradores, sean capaces de mejorar y optimizar sus capacidades y destrezas en las diferentes habilidades empresariales necesarias para la obtención de un resultado positivo, generando este una elevada productividad e ingresos para la empresa (Karim et al., 2019, p. 25).

A causa de la manifestaciones de nuevas y modernizadas tecnologías junto a los procesos de cambio que han inundado el mercado, en el área laboral la competitividad se ha vuelto implacable y las empresas han iniciado el empleo de los recursos anteriormente mencionados como un agregado para los trabajadores, en busca del beneficio para la empresa y los consumidores, por consiguiente han sido efectuadas distintas técnicas laborales para el momento de afrontar nuevos retos que puedan aparecer frente a ellos, encontrándose entre estas estrategias la mejora de las condiciones en espacio laboral, así como de las relaciones que se dan en la convivencia entre el personal, definiéndose esta última como clima laboral y se encuentra estrechamente relacionado con las relaciones interpersonales (Kegel, 2017).

Considerando una investigación llevada a cabo en Venezuela se llegó a la conclusión de que el clima laboral es el encargado de establecer la conducta de los trabajadores que forman parte de la organización, dado que esta es la que origina la productividad que poseen las empresas a partir de una práctica eficaz. Por otro lado, los hombres son poseedores de necesidades sociales que intentar satisfacer en el espacio laboral, y logran obtener un bienestar al momento de ser parte de grupos, además son impresionables antes las

provocaciones, consignas, normas, entre otros (Moreno & Perez, 2018, p. 14; Sravanti, 2017, p. 123). Los conflictos se ven atraídos por la falta de buenas relaciones en espacio laborales, educativo y en el seno familiar mismo, por otro lado, se hace de suma relevancia las relaciones que las personas posean, dado que una buena afecta en diversos aspectos el clima de la empresa u organización a la que pertenezca.

No obstante, se ha colocado en entredicho que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sacanche, se ha visto afectado las relaciones interpersonales, debido a los diferentes partidos políticos que pertenecen los trabajadores que vienen laborando en la municipalidad. Tomando en cuenta lo expresado por una serie de dependencias las que han mencionado la disminución de capacidad de involucrarse y comprometerse para el arreglo de los diferentes problemas que se encuentran en la municipalidad y el error de juicio (o falta de ética) para llevar a cabo las tareas diarias de forma honesta y responsable, de igual forma han sido ubicadas las responsabilidades en un grupo de trabajadores provocando la limitación del trabajo en equipo y promoviendo por ello sentimiento de molestia y desagrado, mismos que a su vez han generado una disminución en la calidad de las relaciones entre los colaboradores, lo que afecta de forma significativa el clima laboral.

Es debido a esto que me concierne el evaluar lo ocurrido entre las relaciones interpersonales que se dan entre los colaboradores de la municipalidad de Sacanche, pero donde existe mayor interés en el conocer si existe algún tipo de influencia significativa entre las relaciones interpersonales en el clima laboral que se da en la municipalidad, de la misma forma entender si estas favorecen el progreso de las actividades o si en realidad dichas relaciones cuentan con la influencia necesaria para intervenir en el desarrollo y crecimiento de una institución o espacio laboral. Es debido a esto que, la investigación presenta intenta averiguar la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015.

A partir de lo anterior se planteó como problema general ¿Cuál es la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche - 2015?

Por su parte, el presente estudio resultó conveniente y es justificado teóricamente, a medida que se emplearon teorías en existencia y seguras para el desarrollo de este, obteniendo nuevos conocimientos acerca del clima laboral y las relaciones interpersonales, basado en la realidad de la Municipalidad Distrital de Sacanche. Empleándose para la medición de la primera variable la teoría de Ibáñez (2017) y la segunda variable en aspectos de medición se emplearon los conceptos de Baguer (2018). Por otra parte, la investigación se justifica metodológicamente debido al uso del método científico; para poder alcanzar los objetivos señalados, se aplicó técnicas cuantitativas de recolección de datos por lo que se generaron instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), mismos que fueron aprobados y confiables, constituyendo de esta manera, un aporte para futuras investigaciones que deseen tratar un tema similar.

Finalmente se justifica en la práctica porque se basó en el estudio de las relaciones interpersonales y clima laboral, esto ayudará a que sea posible implementar algunas estrategias para realizar una adecuada comunicación para desempeñar mejor sus labores, además de como ellos consiguen enfrentar las distintas circunstancias y problemas adversos de forma asertiva, como también implantar políticas de respeto a las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Por otra parte, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche - 2015; y como objetivos específicos: O1: Conocer las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sacanche - 2015; y O2: Conocer el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche - 2015. Finalmente, como hipótesis general se planteó: Hi: La influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche, en el periodo 2015, es significativa.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta a la investigación, se presenta la revisión de los diferentes estudios previos, los cuales, a nivel internacional fueron: Idowu & Mason (2016), en su artículo: *“El papel de las relaciones interpersonales individuales en el desempeño laboral en el sector minorista sudafricano”*. (Artículo científico). Se encontró que, los supervisores tienen una moderada disposición para defender a los subordinados de acuerdo al 33% de los resultados. El coeficiente de correlación entre las relaciones interpersonales y el desempeño del trabajador resultó 0.122 ( $p=0.000$ ). A partir de los resultados se concluyó que, hay una baja calidad de intercambio. Esto puede caracterizarse por bajos niveles de confianza, apoyo, una comunicación menos abierta y una supervisión más directa. Las relaciones de supervisor de baja calidad enfatizan la distancia de poder a través del monitoreo del desempeño, actos amenazantes y conflictos. Los empleados informaron que las relaciones de intercambio líder-miembro son bajas ya que percibieron que los supervisores usan la comunicación centrada en el puesto, la cual se caracteriza por la autoridad y la supervisión directa. Todos estos son fuertes indicios de que la calidad relacional de los empleados en el sector minorista de Sudáfrica es baja.

Omunakwe et al. (2018) en su artículo: *Relación interpersonal en el lugar de trabajo y productividad organizacional en bancos de depósito de dinero en Port Harcourt*”. (Artículo científico). Se encontró que, los coeficientes de correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y el crecimiento organizacional resultaron 0.785 ( $p=0.000$ ) y 0.799 ( $p=0.000$ ) para las dimensiones comunicación de los trabajadores y apoyo social, respectivamente. A partir de este resultado se concluyó que, la difusión de la información relacionada con el desempeño diario del trabajo de un empleador es importante si se espera que el trabajador sea un miembro eficaz del personal. Una relación sana entre los empleados asegura un ambiente positivo en el trabajo y también ayuda a los empleados a alcanzar sus objetivos a un ritmo mucho más rápido. Además, los resultados implican que cuando a un empleado se le brinda el apoyo financiero, material, humano y

emocional necesario para el desempeño diligente de sus responsabilidades; sin duda, hará todo lo posible para cumplir con la tarea asignada, lo que en última instancia mejorará la productividad de la organización.

Tran et al. (2018) en su artículo: *“Los impactos de las relaciones laborales de alta calidad en el desempeño laboral: una perspectiva sobre el personal de enfermería”*. (Artículo científico). Se encontró que, la calidad del intercambio líder-miembro tiene un efecto significativo y positivo en la relación de alta calidad en el lugar de trabajo ( $\beta=0.264$ ,  $p<0.001$ ). A partir de estos resultados se concluyó que se indicó que las buenas relaciones interpersonales que se caracterizan por la confianza mutua, el apoyo emocional, el respeto y la influencia recíproca, están relacionadas positiva y significativamente con la calidad de las relaciones en el lugar de trabajo.

Birgisdóttir (2019) en su artículo: *“El impacto de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral entre los empleados en Islandia”*. (Artículo científico). Encontró que, el coeficiente de correlación entre la relación con los superiores y la satisfacción resultó 0.412 ( $p=0.000$ ). Mientras que, el coeficiente entre la relación con los compañeros de trabajo y la satisfacción resultó 0.412 ( $p=0.000$ ). A partir de estos resultados se concluyó que, una buena relación entre subordinados y superiores se correlacionó con una mayor satisfacción laboral. Por tanto, un entorno de trabajo de apoyo proporcionado por los superiores, como la motivación y las recompensas se han relacionado positivamente con la satisfacción, ya que, ser reconocido por el trabajo que se realiza es parte de una necesidad humana. Además, los compañeros de trabajo pueden reemplazar a los mentores a través del intercambio de información, dando retroalimentación relacionada con el trabajo y estrategias de carrera y apoyo emocional, generando satisfacción en los trabajadores.

Myung-Hee (2018) en su artículo: *“Efectos de las relaciones organizacionales e interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales”*. (Artículo científico). Se encontró que, la comunicación ( $\beta=0.203$ ,  $p=0.001$ ), el entendimiento ( $\beta=0.110$ ,  $p=0.036$ ) y la sensibilidad ( $\beta=0.137$ ,  $p=0.024$ ) tienen un efecto negativo sobre la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que,

las habilidades interpersonales de los trabajadores sociales son muy importantes para brindar un servicio de alta calidad a diversas personas que se encuentran en el lugar de trabajo más allá de la formación de relaciones íntimas y la realización de tareas. Cuando hay un fuerte sentido de confianza y lealtad entre los miembros, aumenta la motivación de los trabajadores para trabajar más duro en la organización y crear valor.

Moreno & Perez (2018), en su artículo científico: *“Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”* (Artículo científico). Se encontró que, el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre la comunicación y el clima laboral resultó 0.28 ( $p < 0.035$ ). Además, el coeficiente de correlación entre la motivación al personal y el clima laboral resultó 0.020 ( $p < 0.020$ ). A partir de estos resultados se concluyó que, la comunicación se relaciona de manera directa con el clima laboral, ya que las características psicosociales de los trabajadores plasmadas en la sensación, personalidad y carácter del entorno interno de la organización, son las causantes de las percepciones del entorno de la empresa. Además, buenas relaciones interpersonales favorecen la productividad de los trabajadores de la institución.

Orduña (2016) en su tesis: *“La influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo”*. (Tesis de titulación). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. España. Concluyó que, el total de las relaciones sociales tienen interferencias de forma particular en persona y las actividades que realiza al relacionarse, dado que el conocer personas nuevas conlleva a cambios en el actuar, ser y conducirse. En un sitio de trabajo las relaciones se gestan cuando se encuentra a un “nuevo (a)” que se ha integrado a la empresa, obtenido un cambio de área o se le ha denegado algún aspecto en su espacio de trabajo. El proceso de comunicación entre el nuevo sujeto y otra persona provoca una integración en este nuevo espacio, uno que está compuesto por normas establecidas por la empresa y la que el mismo grupo ha estipulado, como por ejemplo la hora del almuerzo, este conocimiento lleva a un cambio total en el clima organizacional que posee una

oficina donde la mayor parte de las personas se ha acostumbrado a la monotonía y el conocer a uno o más personas nuevas(os) provoca un conocimiento en un primer plano de dicha persona, lo que se trata de la primera impresión y que será de beneficio para obtener una buena o mala percepción de la persona.

En tercer lugar, está Iturralde (2017) en su trabajo de investigación: *“La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2015. Ecuador”*. (Tesis de titulación). Universidad de Ambato. Ecuador. La presente investigación de campo después de haber llevado a cabo un contraste entre los objetivos y las hipótesis se acercó a las conclusiones siguiente: El trabajo de campo logra ubicarnos en un espacio y tiempo de realidad y en el que se ve involucrado muchas circunstancias en diferentes ámbitos, secciones y niveles donde se ve involucrado el recurso que es Recurso Humanos, al que se le llama hoy en día Capital Intelectual, la institución cuenta con un ambiente bueno según el nivel de apreciación de los trabajadores, desconociendo mayormente los empleados los resultado que se obtuvieron de su evaluación de desempeño, además de ello tampoco los objetivos por los cuales se llevó a cabo dicha evaluación no es reconocido por los trabajadores de la Cooperativa OSCUS, tampoco se observa la existencia de un plan para mejorar el desempeño que tienen los empleados, impidiendo esto el crecimiento y desarrollo de los mismos.

En quinto lugar, se haya Alvarez (2018) en su título de tesis *“La Cultura y el Clima Organizacional como Factores relevantes en el rendimiento laboral en el Instituto de Oftalmología”*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Zaragoza – España. El presente estudio presento las conclusión siguientes: la cultura organización que forma parte del Instituto de Oftalmología es débil, dado que no existe ningún tipo de relación entre las áreas que lo componen, provocando una serie de malestares entre los trabajadores que forman parte de ella, forjando actitud de conformismo, impulsividad y de auto-proteccionismo reflejándose estos



aspectos con la pérdida de respeto hacia las reglas internas, sentimiento de culpabilidad al momento de no seguir las normas, terror de algún tipo de venganza, entre otros. Conforme a los resultados, la autora del estudio llega a la conclusión de que el ritmo en el cual se desarrolla el clima organizacional depende enteramente del nivel de disposición en cambiar y mejorar de los trabajadores, al mismo tiempo esto depende del nivel de liderazgo que está inmerso en la institución, consintiendo de esta manera una conciencia total sobre la importancia que guarda el desarrollo cultural y el equilibrio que debería existir entre todos los grupos de referencia para poder así alcanzar el éxito. Además, agrega la autora que, el clima organizacional es de importancia significativa y práctica para las organizaciones en general, dado que de esto depende la eficacia y productividad de ellas.

En lo que corresponde al nivel nacional, los estudios recopilados fueron: Silva (2018) en su tesis: “Determinación del clima organizacional en la Piladora Molinor SAC en la ciudad de Lambayeque”. (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo – Trujillo. Presento las siguientes conclusiones: observan la presencia de un buen clima organizacional, dado que le han dado valor a sus trabajos y el aprendizaje es eficiente, ya que poseen un personal de apoyo que les señala como debe ser realizado su trabajo. En relación al aspecto grupal, es posible observar la existencia de organización junto a ello un buen compañerismo entre los trabajadores y quien funge como jefe del área, mismo que cede un mejor desempeño. Respecto a la motivación fue posible detallar la presencia de un índice elevado de la satisfacción de parte de los trabajadores en relación a la motivación que reciben lo que les lleva a mejorar su trabajo, incidiendo este proceso en una efectividad elevada que es posible observar cuando realizan sus funciones. Dado que, es el gerente quien se encarga de exista un clima laboral de respeto y sereno en el trabajo y entre los compañeros. En lo que respecta a los estilos de liderazgo se pudo detallar como los trabajadores señalan a gerente como aquel que desempeña un papel más del estilo consultivo. Además, de que el compañerismo en relación a la valoración del trabajo ofrece la oportunidad de obtener resultados mejores en el desempeño,

creando de esta manera un índice alto de satisfacción y efectividad sobre las funciones que se encomiendan.

Por otra parte, también fue necesario hacer una revisión de las **teorías relacionadas con el estudio** por ello, se aborda en primer lugar la variable relaciones interpersonales; la que resulta según Ibáñez (2017) las relaciones interpersonales, poseen un papel significativo de los distintos aspectos de administración, en especial para que se dé una relación armoniosa entre la empresa y el talento humano que la compone. Donde el peso cae en quien cumple con la función de jefe superior inmediato, quien es el que va a corregir cualquier tipo de problema o en otros casos entregar una respuesta al empleado sobre cualquiera duda que posea, analizando en primera instancia el caso que se le presenta, tomando en cuenta los tres aspectos que conforman la buena gestión del talento humano, el lado legal sobre el tema, el humano. Mientras que, Kleptsova & Balabanov (2016) presentaron la relación interpersonal como aquella interacción mutua entre dos o más personas (p. 248). Tratándose esta de relaciones sociales que se hallan codificadas por una serie de leyes e instituciones que regulan la interacción social.

Por su parte, Kaffemaniene & Ruškus (2018) definieron las relaciones interpersonales como un constructo complejo y compuesto por diversas dimensiones y componentes estructurales que están integradas, superpuestas y que se complementan entre sí, incluyendo las habilidades para interactuar, comunicar, participar, las habilidades emocionales y de cognición social (p. 50). Así mismo, de acuerdo a los autores, cada componente estructural de las habilidades sociales está relacionado a través de estrechos vínculos sistemáticos. En tanto que, Montezeli et al. (2019) sostuvieron que las relaciones interpersonales se agrupan en siete grupos: habilidad de autocontrol, de comunicación social, de cortesía, habilidades sociales del trabajo, empáticas, del trabajo y las habilidades sociales de expresión de sentimientos positivos (p. 50). Las habilidades sociales de asertividad están conformadas por una serie de aptitudes bien desarrolladas en defensa de los derechos propios y ajenos. En tanto que, las habilidades

sociales empáticas representan la capacidad de entender y sentir lo que uno piensa y siente bajo una circunstancia de demanda efectiva, comunicando de manera adecuada tal comprensión y sentimiento. Por último, las habilidades sociales del trabajo son las que satisfacen las diversas demandas interpersonales del contexto laboral.

Por su parte, Koçak & Önen (2018) señalaron que la relación interpersonal que permite a los individuos interactuar con otros para satisfacer sus necesidades, podría definirse como la interacción mutua y comportamientos experimentados en diferentes niveles, desde el conocimiento hasta la relación cercana que surgen de diversas necesidades entre dos o más personas (p. 785). Además, de acuerdo a los autores, los seres humanos afectados por su entorno y afectando su propio entorno, continúan su vida y satisfacen sus necesidades básicas con la ayuda de las relaciones que desarrollan. De manera que, los individuos como seres biopsicosociales se conocen y definen a sí mismos a través de sus relaciones interpersonales. El desarrollo de las relaciones interpersonales es necesario para se generen las interrelaciones, la cuales se originan al contacto de uno o varios sujetos, de modo que, se produce un proceso comunicativo, cierto trato que se genera en distintos intervalos y contextos de tiempo. Además, las relaciones interpersonales se enfocan en el establecimiento de buenas relaciones humanas con las demás personas, tomando en cuenta que cada individuo establece una forma de interacción distinta (Gamarra & Flores, 2020, p. 160).

Duck (2016) advirtió que existe una familia de contextos que se parecen entre sí en la comunicación interpersonal, pero una cuestión es si las relaciones interpersonales representan un dominio separable (p. 1). Dichos contextos incluyen la comunicación familiar, las relaciones personales, la comunicación mediada por computadora, la educación en comunicación, la comunicación intercultural, la comunicación no verbal, la comunicación de identidad, la comunicación a lo largo de la vida y la comunicación para la salud. Algunas de las cuales son claramente "relaciones", mientras que otras se preocupan por la comunicación entre personas, pero no de las relaciones per se.

Por otro lado, los estudios sobre las relaciones interpersonales han identificado el rol de la asociación entre las personas sobre la búsqueda de objetivos individuales. En este sentido, la teoría del apego sostiene que los compañeros son una especie de base segura para el inicio de una exploración. Por su parte, la teoría de la interdependencia señala que los compañeros pueden brindarse tanto recompensas como costos de manera mutua y tienen una relación de dependencia de acuerdo a la influencia sobre el resultado del otro. En tanto que, el modelo de inversión, sostuvo que el compromiso de los sujetos con sus vínculos, dependes de tres componentes: satisfacción de los vínculos, inversión en la relación y la calidad de sus opciones a la relación (Orehek et al., 2018, p. 12).

Dentro de un entorno laboral, las relaciones interpersonales constan de dos componentes, la relacionada con la tarea (que domina en la vida organizacional) y la personal. El primero se centra en el correcto desempeño de las funciones del empleado, mientras que el segundo (que es mucho más agradable) implica interacciones privadas. Cuanto más íntimo es el conocimiento entre los empleados, más personal es la relación. Además, esto puede significar que la relación interpersonal trasciende más allá del lugar de trabajo (por ejemplo, reuniones privadas, invitaciones a ocasiones especiales, ir a ver un partido juntos) e incluso puede evolucionar hacia una amistad. Por otra parte, las relaciones interpersonales entre empleados pueden ser de alta calidad (positivas/beneficiosas) o de baja calidad (negativas/perjudiciales). También pueden ser neutrales (indiferentes, impersonales, casuales). En el primer caso, el requisito es que cada parte se beneficie (principalmente en términos de vitalidad y emociones). Si una de las partes siente un perjuicio, entonces la relación es negativa (Szostek & Łapińska, 2020, p. 430).

Entre los elementos fundamentales en las relaciones con el talento humano, señala Ibáñez (2017) que la comunicación en cualquiera de sus acepciones, es un componente inherente en las diferentes áreas administrativas de una determinada organización y deben tomarse en cuenta; por otro lado, en cuanto al nivel dentro de la organización, el mismo Ibáñez (2017) menciona que es relevante el advertir que las relaciones con el grupo de talento

humanos tienen su existencia en todos los niveles de la empresa (directivo, administrativo y operativo); generando esto, que deben elaborarse programas tanto para los directivos que fungen como el cerebro de la empresa, el grupo administrativo y quienes llevan el aspecto dinámico de la empresa, los operativos.

En cuanto al tamaño de la organización, Ibáñez (2017) manifiesta que la extensión de la organización es igualmente una variable de importancia. Si se trata de una empresa pequeña la relación se mantiene cercana y estrecha, generalmente sin ningún tipo de problema en el espacio laboral; ahora bien, todo cambia al tratarse de una mediana o gran empresa, dado que estas son incapaces de existir sin un programa claro sobre las relaciones laborales con el talento humano, por su parte en cuanto a la clasificación empresarial, menciona que una tercera variable influyente en las relaciones en el ámbito laboral se centran en las reacciones de las características que posee cada empresa; no es igual una empresa industrial, publicitaria, comercial, de servicios, agropecuaria, etcétera, más aún con un mayor o menor volumen de operaciones.

A continuación, se presenta la evaluación de las relaciones interpersonales, según Ibáñez (2017) en toda organización concurre una reciprocidad de las ideas entre la misma empresa y el talento humano que la compone. Tratándose esto de la forma en la que son satisfechos los propósitos de la organización y los de ellos. Cuando la persona ingresa en una empresa, espera que sus necesidades humanas y expectativas puedan colmarse. Si cree que sus esfuerzos como talento humano sobrepasan los beneficios existentes, abandonará la organización. De la misma manera, la empresa espera que el aporte que de cada uno de los trabajadores exceda los costos por contar con un talento humano en la empresa; esto quiere decir que, tiene la expectativa de que el trabajador contribuya más de lo que ella le da, por lo que, para evaluar las relaciones interpersonales se tiene como única dimensión el aspecto humano que, según Ibáñez (2017) las sanas relaciones con los recursos humanos consisten en una serie de experiencias, nociones, políticas, conceptos teóricos y diferentes puntos de vistas que son

fundamentales. Aun así, para poder concebir cualquier tipo de problema de aspecto administrativo en las relaciones que posee los trabajadores, es necesario tener en cuenta los diferentes indicadores: i) Habilidades de percepción. La destreza de captar señales no idiomáticas, de ubicarse en la visión del otro, ya sea de manera exacta o alegórica, y entender sus emociones y reacciones, esta se trata de una característica del jefe-líder; ii) Habilidades para escuchar. Facilitar la atención de forma atenta y especial a aquello que el trabajador está comunicando, como dice y que es lo que dice, y emplear el uso de modismo permite establecer una conversación más abierta entre el jefe y el subordinado, es de esta manera como va a ser posible el hecho de la emisión de opiniones por parte de los subordinados sin interrupciones al jefe; iii) Manejo de los sentimientos. Consciencia sobre los sentimientos propios y los aspectos que los provocan; emplear las propias emociones y reacciones como medida en situaciones de grupos; compartir las emociones para poder provocar la comunicación y lograr obtener reacciones otros; reacción espontánea; tener en cuenta a la hora de tomar decisiones los sentimientos, estas son cualidades del jefe como ser humanos; finalmente iv) Simpatía. Extender la simpatía con el grupo de trabajadores subordinados, también comunicar detalles sobre uno mismo e incitar al resto a hacer lo mismo.

Como segunda variable se tiene el clima laboral. Según Wang et al. (2019) el clima laboral hace referencia a la percepción y experiencia de una persona acerca del clima del contexto laboral, siendo la variable de contexto más importante que incide sobre el desempeño laboral de los trabajadores. En tanto que, Diputra et al. (2018) señalaron que el clima laboral es la percepción del trabajador acerca de la calidad del contexto interno de la empresa a partir de la percepción de sus integrantes. Además, de acuerdo a los autores el clima laboral influirá en la conducta posterior del trabajador (p. 287). Por su parte, Yadav et al. (2016) sostuvieron que el clima laboral implica las percepciones de los trabajadores acerca del contexto de la organización (p. 168). De manera que, el clima laboral contribuye a la salud de una organización y a la capacidad de autorrenovarse.

De acuerdo a Sherman et al. (2018) el clima laboral captura el “sentido imperativo”, es decir, la relevancia percibida de una faceta por parte de los integrantes del grupo (p. 153). El motivo del surgimiento de tal sentido imperativo se encuentra en los procesos de arriba hacia abajo en una organización. Dicho proceso se caracteriza por ser jerárquico, ya que, parte del compromiso a nivel de gerencia con el tema bajo estudio, siendo transferido a los gerentes a nivel de departamento y por último a los trabajadores de nivel operativo. De manera que, el compromiso a nivel de gerencia es capturado por los incidentes que indican a los integrantes de la organización la relevancia de la faceta. Así mismo, si dentro de la organización los trabajadores perciben que la gerencia se encuentra comprometida con la seguridad, entonces se comportarán de una forma segura. A partir de la psicología de la Gestalt se puede definir el clima como apprehensions importantes del orden para el receptor, basadas en las señales psicológicas. La teoría soporta el postulado que los sujetos generan un orden/marco en relación al contexto en el que están y muestran su conducta como consecuencia. En este punto, se pueden precisar las diferencias entre las contribuciones de la teoría Gestalt y funcionalista. Mientras que, la primera conceptualiza el orden, el funcionalismo se encarga de transmitir el orden al comportamiento, esto es, de acuerdo al orden que generan las personas, expresan su conducta, lo cual les posibilita adaptarse de manera funcional, buscar información para su adaptación y reaccionar (Shintri & Bharamanaikar, 2017).

Por su parte para Baguer (2018) el clima laboral se trata del ambiente en el que el humano lleva a cabo sus diferentes actividades en el interior de una organización o la cualidad que posee el trabajo y que son percibidas por los empleados quienes se ven influidos por ellas en su conducta. Se establece que la existencia de un buen clima laboral se da cuando el trabajador se mueve en un entorno agradable (obteniendo sentimiento de bienestar y alegría) y por ello es capaz de aportar sus propias ideas y destrezas. De forma contraria, puede darse el hecho de que un trabajador se sienta descontento con las faltas en el trabajo; además, Baguer (2018) indica a través de un análisis que el clima laboral permite: i) Revelar cuales son las demandas

específicas de los empleados; ii) Esclarecer aquellos problemas que aparecen causados por malentendidos o falta de información; iii) Distinguir con claridad la opinión que tienen los trabajadores. En algunas ocasiones la directiva tendrá opiniones que no se relaciona con lo que realmente piensan los empleados. De vez en cuando tanto la dirección como los trabajadores habitan en diferentes empresas, teniendo evaluaciones distintas; y iv) Eliminar el miedo a la opción que presentan los trabajadores y emplear esa información de manera positiva, constructivamente.

A continuación, se muestra la evaluación del clima laboral; Baguer (2018) menciona que, según sea la empresa, su actividad, su cultura y su magnitud, se seleccionaran las características para valorar el ambiente o clima laboral. La cualidades para que se dé un clima laboral en buenas condiciones son importantes y se valoran basándose en las dimensiones siguiente: satisfacción en el puesto de trabajo; Baguer (2018) menciona que en muchas empresas las personas no ocupan el puesto que se adecua a ellas. A partir de encuestas se conoce que una gran cantidad de trabajadores no poseen el puesto que les corresponder según su deseo y preparación. Siendo las causas por la cuales un empleado se sienta insatisfechos con su puesto de trabajo las siguientes: i) Grado de instrucción: Con este indicar se evaluará si el empleado posee las habilidades requeridas para su puesto de trabajo, evaluado el novel de experiencia, conocimiento, especializaciones, entre otros; ii) Condiciones ambientales: este indicador valuara las condiciones en las cuales se encuentra laborando el empleado, tomando en cuenta las adversas como: ruido polvo, calor, frio, falta de seguridad, falta de ergonomía; y iii) Adaptación laboral: a partir de este indicador buscamos evaluar si auxilia con sus experiencias y destrezas, capaz de aprender con rapidez las funciones y actividades que debe realizar logrando hacer del trabajo un aspecto no estresante para él.

La segunda dimensión se refiere a las condiciones de trabajo, que para Baguer (2018), el persona se encuentra en la de recibir una buen trato siempre por parte de los directivo de la organización, los responsables directos y sus compañeros de trabajo. El deseo de todos es un ambiente laboral agradable,



donde no hallan gritos, está limpio, sin problemas y se tengan en cuenta, y respeten, las ideas de todas las personas. Además, se cuenta como un aspecto de motivación la preocupación que muestra la empresa y los compañeros de trabajo en relación a los problemas personales del empleado. Esto viene a evaluarse con los indicadores siguientes: i) Buen trato: el empleado espera un trato adecuado por parte de quienes forman parte de la empresa, directiva, responsables directo y compañeros de trabajo; ii) ambiente laboral: trabajar en un ambiente que de felicidad, sea agradable, calmado y no existan las molestias o rencillas, siempre respetando las ideas del resto; iii) Compañerismo: forma parte de un aspecto motivacional la preocupación de los compañeros en relación a aspectos personales del empleado y iv) Seguridad y salud laboral: el trabajador debe regresar a su hogar en las mismas condiciones con las que se fue al trabajo. Además, es igualmente importante que las personas cuenten con buenas condiciones, seguridad y sienta agradable su puesto de trabajo dado que así será posible un desarrollo normal del mismo, es por esto que son importantes los puestos de trabajo, el espacio como tal, la iluminación, climatización, calefacción y la falta total de agentes nocivos como: gases, ruidos, humos, entre otros.

La tercera dimensión es reconocimiento y promoción; Baguer (2018), señala que a las personas les gusta ser reconocida por el trabajo que hacen. Existiendo forma de hacerlo con o sin dinero. Estas se ven evaluador a partir de los indicadores siguientes: i) Reconocimiento de su trabajo: a las personas les gusta recibir reconocimiento sobre el trabajo que llevan a cabo, ya sea esta monetaria o no. ii) Ascenso: el trabajador espera que la organización le ayude a alcanzar superar su propio reto personal, tanto en el conocimiento y alcance del mismo como dentro de la misma empresa.

La cuarta dimensión es estructura adecuada de la organización; Baguer (2018), refiere la importancia de obtener una estructura en la cual está compuesta la organización. La misma esta evaluada con los indicadores siguientes: ii) Organigrama: todas y cada una de las organizaciones deben contar con un organigrama adecuado a ella y horizontal, y ii) Política empresarial: aun cuando sea necesaria la flexibilidad dentro de la empresa es

importante que se establezcan procedimientos y reglas, procediendo con controles razonables. La quinta dimensión es calidad de liderazgo, en donde según Baguer (2018) el indicador que es sumamente importante es el liderazgo: la dirección y el equipo directivo deben transferir el entusiasmo y ser capaces de crear relaciones excelentes en el área de trabajo, con respeto, lealtad y honradez. Emplear la crítica constructiva y preocuparse por los empleados y su bienestar. Este indicador se medirá en base a si el gerente o encargado tiene una adecuada disposición de dialogo con el trabajador, si es capaz de generar confianza, si se inquieta en relación al cumplir de las metas que poseer sus compañeros del área, entre otros.

La quinta dimensión es delegación de trabajo. Baguer (2018) señala el organigrama proporcionara una forma más fácil de delegar las responsabilidades a cada área y empleado. Fomentando la toma de iniciativa de la persona que toma riesgos y tiene la capacidad de gestionar su trabajo, elementos claves para el cumplimiento de objetivos. El trabajador debe ser capaz tener amplitud y permitido la toma de decisiones, teniendo en su puesto de trabajo la mayor autonomía posible, lo que se evalúa a partir del indicador siguiente: Delegación de actividades: a todos los niveles de trabajo, empresa y departamentos. Finalmente, como sexta dimensión se encuentra la Formación, Baguer (2018) señalar que entre los factores de mayor motivación para el trabajador es la carrera profesional, por ello se espera que sea la empresa quien se preocupe de ello. La formación es evaluada a partir del indicador siguiente: Programas de formación: la empresa debe poseer, en la medida que pueda, programas que sirvan para la formación de los trabajadores. Con esto se obtiene que la personas de profesionalicen y de esta forma potenciar el capital humano. Siendo la persona el propósito principal activo que está en la organización, ubicándose por encima de los medios ambientales.

### III. METODOLOGÍA

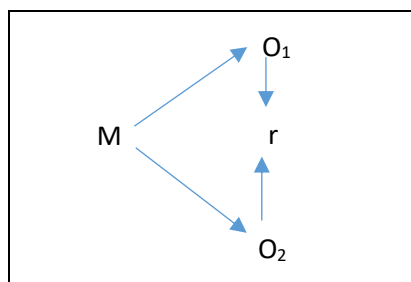
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Siguiendo la línea de conceptos expresada por Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC, 2019) la investigación que se presenta a continuación es del tipo aplicada, dado que el propósito que persigue es la recolección de datos en lo que refiere al entorno actual para poder proponer soluciones a una problemática encontrada. Por otra parte, el trabajo se ha desarrollado mediante un enfoque cuantitativo debido a que empleó el agrupamiento de datos como instrumento para poder probar y aceptar las hipótesis que se formularon, tomando como base la denominada medición numérica (Edmonds & Kennedy, 2017, p. 175). En lo referente al nivel, este estudio contó con uno correlacional, ya que, en este estudio, se trató de asociar las vertientes en estudio, a partir de un linaje predecible de un conjunto o población (Hernández & Mendoza 2018, p. 93).

#### Diseño de investigación

En lo referente al diseño el estudio, es de tipo no experimental y además es de corte transversal, debido a que, en este estudio, al igual que en otros, no se va a efectuar manipulación alguna y deliberada de las vertientes en estudio, ya que se observaron los factores dentro del ambiente en el que se encontraron (Hernández & Mendoza 2018, p. 93).

El esquema del estilo es de la siguiente forma:



Donde:

M: La municipalidad distrital de Sacanche

O<sub>1</sub>: Relaciones interpersonales

O<sub>2</sub>: Clima Laboral

R: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente = Relaciones interpersonales**

**Definición conceptual:** Ibáñez (2017) mencionó que las relaciones interpersonales son importantes dentro de los factores administrativos, dado que es así como se dará una relación armoniosa entre la empresa y el talento humano.

**Definición operacional:** la variable relaciones interpersonales fue medida a través de un cuestionario, permitiendo la evaluación de la dimensión aspecto humano.

**Escala de medición:** Ordinal, Escala de Likert

#### **Variable dependiente = Clima laboral**

**Definición conceptual:** Baguer (2018) sostuvo que el clima laboral se trata del ambiente en el que son llevadas a cabo el desarrollo de actividades por parte de los trabajadores que forman parte de una empresa, calificado como aquellas características que se encuentran en el ambiente de trabajo que son percibidas por parte de los trabajadores haciendo posible una influencia directa en la conducta de esta.

**Definición operacional:** la variable clima laboral fue evaluada a través de un cuestionario que permitió medir las siguientes dimensiones: satisfacción en el puesto de trabajo, condiciones de trabajo, reconocimiento y promoción, estructura adecuada de la organización, calidad de liderazgo, delegación de trabajo y formación.

**Escala de medición:** Ordinal, Escala de Likert

### 3.3. Población muestra, muestreo y unida de análisis

#### Población

La población se define como un grupo de sujetos que tienen características en común, resultado de interés para el estudio (Urdan, 2019). De manera que, la población estuvo conformada por un total de colaboradores que integran a la Municipalidad Distrital de Sacanche, siendo estos un total de 47 (cuarenta y siete) colaboradores, por ser un grupo que se encuentra dentro de los parámetros de la investigación.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyeron a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sacanche, con una antigüedad mayor a 6 meses.
- **Criterios de exclusión:** Se incluyeron a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sacanche, con una antigüedad menor a 6 meses.

#### Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

$N$  = Tamaño de la población

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z$  = Desviación normal, límite de confianza

$p$  = Probabilidad de éxito en obtener la información

$q$  = 1-p; Probabilidad de fracaso en obtener la información

$E$  = Margen de error que se está dispuesto a aceptar = 5% = 0.05

**Donde:**

$N = 47$

$n$  = Tamaño de la muestra

$Z = 1.96$

$p = 0.5$

$q = 0.5$

$E = 0.05$

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 47}{(0.05)^2 (47 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{45.14}{1.0754}$$

$$n = 42$$

La muestra poblacional estuvo conformada por 42 colaboradores que laboran en la Municipalidad Distrital de Sacanche.

### **Muestreo**

El muestreo, se trata de un procedimiento para así seleccionar a la muestra de estudio, para el presente estudio, se usó un muestreo no probabilístico de carácter intencional, ya que se seleccionaron los elementos de los cuales se conocen que son representativos para cumplir los objetivos de estudio (Otzen & Manterola, 2017, p. 30).

### **Unidad de análisis**

Los participantes de la Municipalidad Distrital de Sacanche, cuya antigüedad sea mayor a 6 meses integraron la unidad de análisis del estudio.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica**

Este estudio contó con una técnica de registro de información la cual es la encuesta, misma que según autores como Carrasco (2018) manifiestan que, para investigaciones sociales, constituye una técnica por excelencia,

y es que, esta técnica, es empleada generalmente para la investigación, búsqueda y agrupamiento de datos.

### **Instrumento**

Para ambas variables, el instrumento que se aplicó fue el cuestionario, mismo que parte de la encuesta como resultado de que, la recolección de la información ha de hacerse por medio de instrumentos impresos (de forma indirecta) y estos pueden desarrollarse en función de una serie de preguntas abiertas o de opción múltiple, que el entrevistado puede marcar según corresponda (Carrasco, 2018, p. 314). Para el presente estudio los cuestionarios respecto a la primera variable constó de 12 ítems elaborados en función a los indicadores de la dimensión propuesta, para la segunda variable, su cuestionario contó con 42 ítems elaborados en función a sus 7 dimensiones.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez implica que el instrumento es capaz de medir aquello para lo cual fue creado (Connell et al. 2018). Además, Asimismo, la validez le otorga exactitud a los estudios cuantitativos (Heale & Twycross, 2016). De manera que, para evaluar la validez de los instrumentos elaborados, se recurrió a un juicio de expertos quienes tienen la labor de identificar si los ítems del cuestionario lograr cuantificar exactamente la problemática (Akeem, 2016). En este sentido, para la investigación se tomó como referencia la firma de dos expertos y licenciados en administración para poder validar los instrumentos a utilizar en la recopilación de la información. Por otro lado, para evaluar la confiabilidad de los instrumentos, se llevó a cabo una prueba piloto con la finalidad de calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor puede variar entre cero y uno, siendo cero confiabilidad nula y uno confiabilidad total (Corral, 2019). Posteriormente, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0.75, señalando la confiabilidad de los instrumentos elaborados.

### **3.5. Procedimientos**

La presente investigación se dio inició a través del planteamiento del problema. Asimismo, se solicitó la autorización de ejecución en la institución donde se llevó a cabo. Para la recolección de datos, se coordinó una fecha que no interfiera con las actividades de la municipalidad. Se aplicaron los cuestionarios en forma voluntaria a los encuestados, en un tiempo de duración de 15 minutos. Luego, la información recolectada se ingresó a una base de datos y en el Microsoft Excel para determinar resultados estadísticos en gráficos y al SPSS para determinación el nivel de correlación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El presente estudio de investigación es sostenido a través del método científico del tipo no experimental, poseyendo un diseño descriptivo correlacional, por lo cual los datos fueron obtenidos a partir de la información obtenida de la muestra con la finalidad que se pueda establecer una relación entre las variables. Posteriormente, los datos fueron tabulados para dar respuesta al problema que se planteó en un inicio. Además, para realizar el análisis e interpretación de los datos se emplearon los programas Excel, SPSS y Word todo para el beneficio del estudio estadístico que poseen las variables del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación que se realizó no es la falsificación o plagio del trabajo de un tercero, esto se debe a que toda la información investigada es totalmente original y guiada de acuerdo a la estructura de la Universidad César Vallejo. Además, cabe indicar que los encuestados participaron en forma voluntaria.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de confiabilidad de los instrumentos

*Tabla 1*  
*Confiabilidad*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Relaciones interpersonales	0.956
Clima laboral	0.987

El coeficiente de Alpha de Cronbach permitió realizar el examen de confiabilidad de los instrumentos, en el mismo se evidenció que la variable relaciones interpersonales con un instrumento comprendido por 12 ítems obtuvo un valor igual a 0,956, mientras que la variable clima laboral contó con un instrumento constituido por 42 ítems obtuvo un valor de 0.987. Por lo tanto, se estableció que esta pareja de instrumentos posee una confiabilidad alta y son aplicables para la obtención de los resultados.

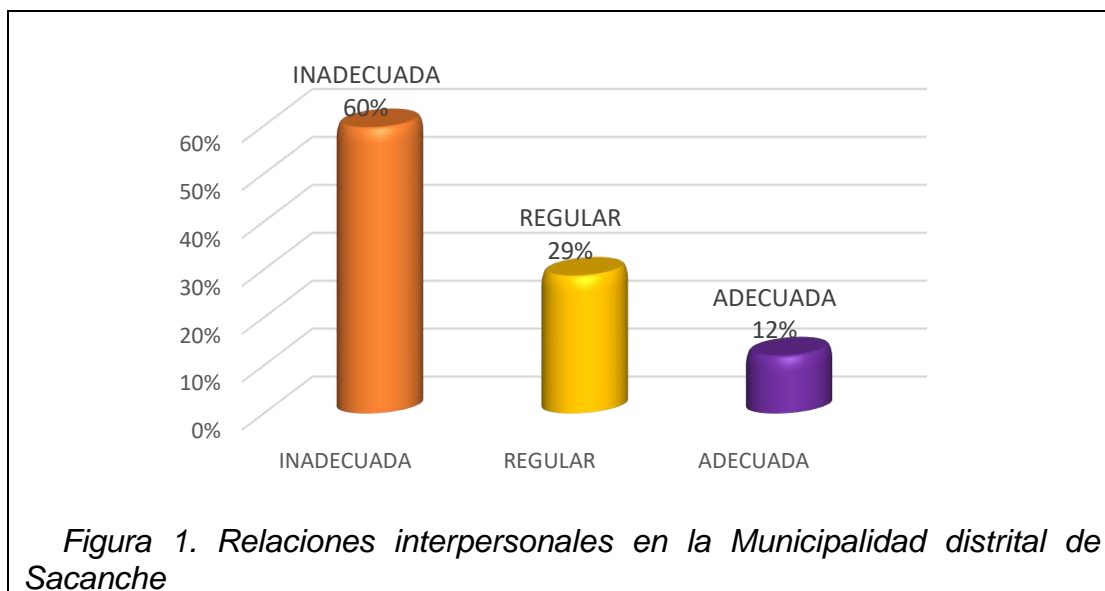
### 4.2. Análisis descriptivo de las variables

#### **Conocer las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sacanche – 2015.**

*Tabla 2. Relaciones interpersonales dentro de la Municipalidad de Sacanche.*

<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inadecuada	25	60%
Regular	12	29%
Adecuada	5	12%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



### Interpretación

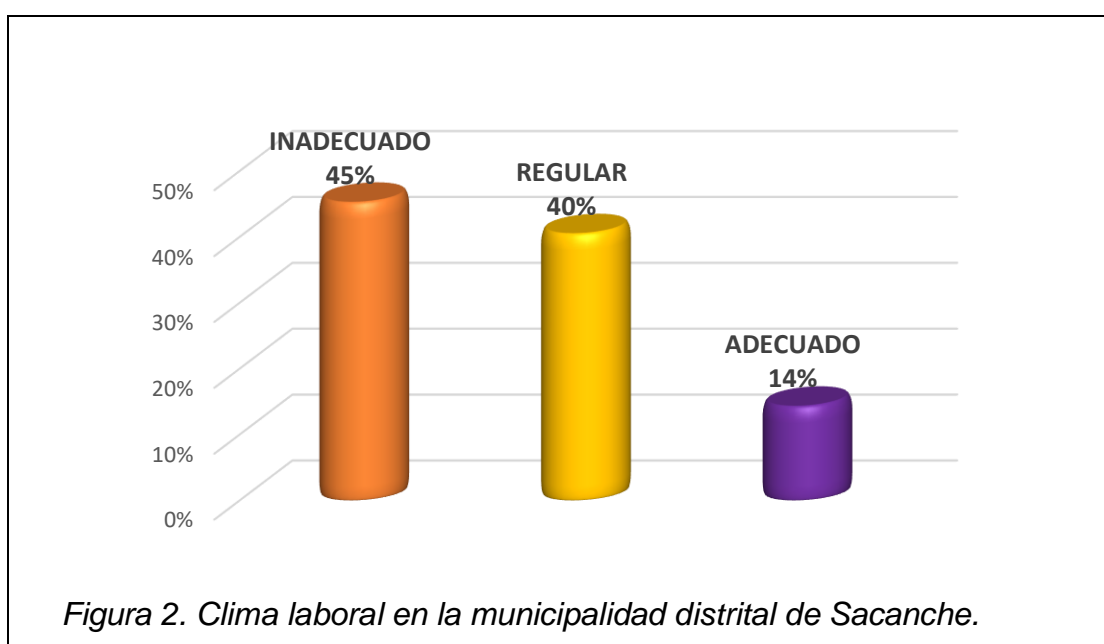
En la tabla 2 y figura 01, se señala la escala de resultados obtenidos sobre la variable relaciones interpersonales dentro de la Municipalidad de Sacanche. Estos resultados muestran que los colaboradores perciben a sus compañeros de trabajo como personas incomprensibles o con falta de empatía, así mismo los colaboradores no poseen capacidad ni disposición para escuchar las ideas o perspectivas de sus compañeros, como tampoco se manejan adecuadamente los sentimientos, se resalta la falta de motivación y la inexistente disposición para simpatizar con sus pares. Todo lo mencionado, conlleva a que los colaboradores de la municipalidad de Sacanche no poseen adecuadas relaciones interpersonales, según muestran del total de encuestados un 60% percibe inadecuada relación interpersonal dentro de su centro laboral (los que respondieron “nunca” y “casi nunca”), solo un 12% de ellos opina lo contrario y un 29% que opina sentir una regular relación interpersonal. Además, se tuvo los más bajos ponderados en las preguntas: 5, 6, 10 y 12.

## Conocer el Clima Laboral de la Municipalidad Distrital de Sacanche – 2015.

Tabla 3. Clima laboral dentro de la Municipalidad distrital de Sacanche.

Escala	F	%
Inadecuado	19	45%
Regular	17	40%
Adecuado	6	14%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



### Interpretación

En la tabla y figura 02, se valora los datos por escala de resultados obtenidos de la variable clima laboral en la Municipalidad Sacanche, Estos resultados muestran que los colaboradores perciben como inadecuado el grado de instrucción que tienen sus compañeros de trabajo, a parte no se sienten cómodos con los factores ambientales porque no se tiene control de la temperatura, ruidos y otros. En tanto otro factor que provoca malestar es la falta del buen trato y compañerismo, mientras que de parte de los directivos de la municipalidad y la ineficiente forma de contratar al personal

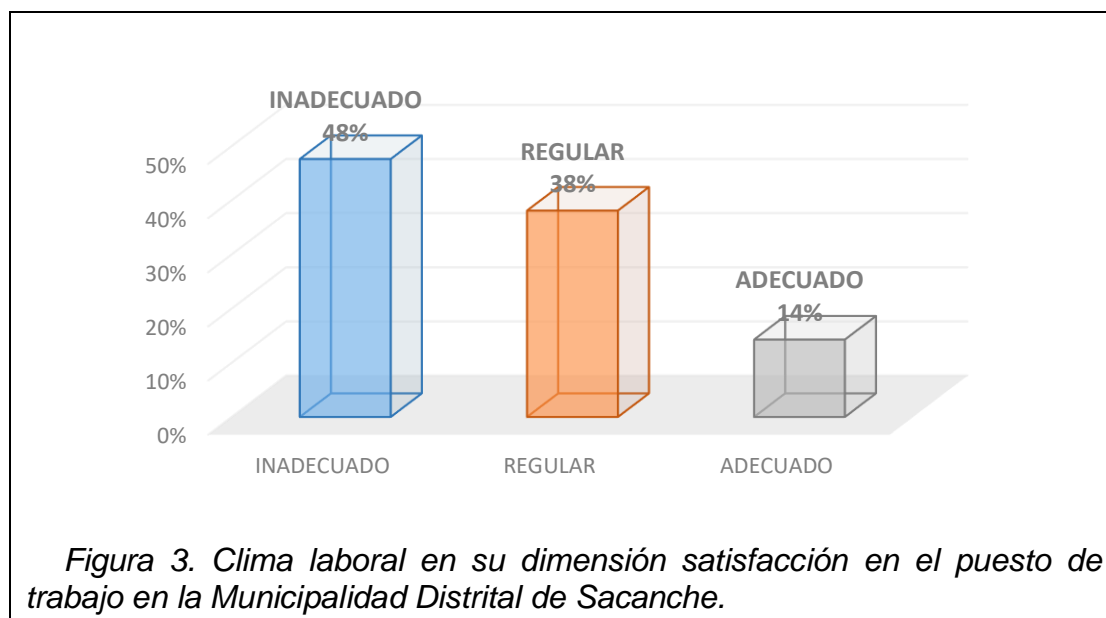
sin previa evaluación, no realiza capacitaciones, no perciben actitud de liderazgo ni diálogo, mucho menos existe buena delegación y asignación de funciones. Por todo lo ya mencionado es que se tuvo como resultado de un total de 42 encuestados, el 45% percibe un inadecuado clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, mientras que únicamente un 14% percibe lo contrario y un 40% percibe un regular clima laboral en dicha entidad gubernamental.

### Identificar las deficiencias del Clima Laboral de la Municipalidad de Sacanche -2015.

Tabla 4. Clima laboral en su dimensión Satisfacción en el puesto de trabajo.

Escala	f	%
Inadecuado	20	48%
Regular	16	38%
Adecuado	6	14%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



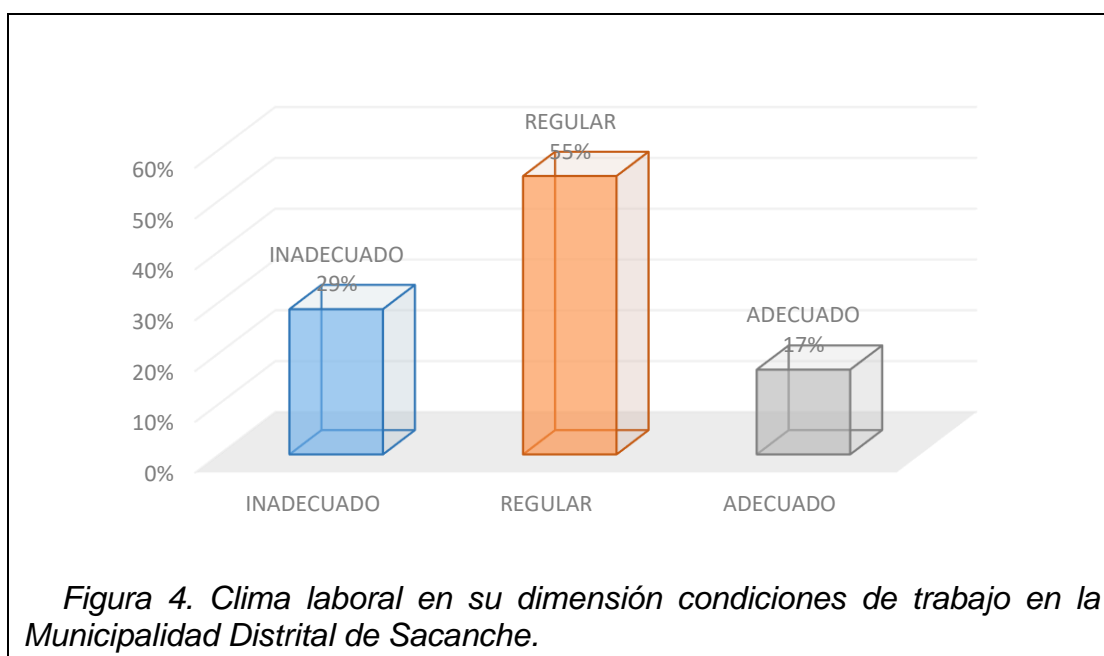
## Interpretación

En la tabla y figura 3 se muestra los conocimientos técnicos que se debe tener previo a la obtención del puesto y el desarrollo de actividades, existen una inadecuada condición del ambiente laboral con problemas de ruido, mala temperatura, además refieren que los nuevos integrantes tardan en adaptarse a sus funciones. Todo ello permite determinar que los colaboradores sienten una inadecuada satisfacción en su puesto de trabajo dentro de la Municipalidad de Sacanche.

*Tabla 5. Clima laboral en su dimensión condiciones de trabajo.*

Escala	f	%
Inadecuado	12	29%
Regular	23	55%
Adecuado	7	17%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



## Interpretación

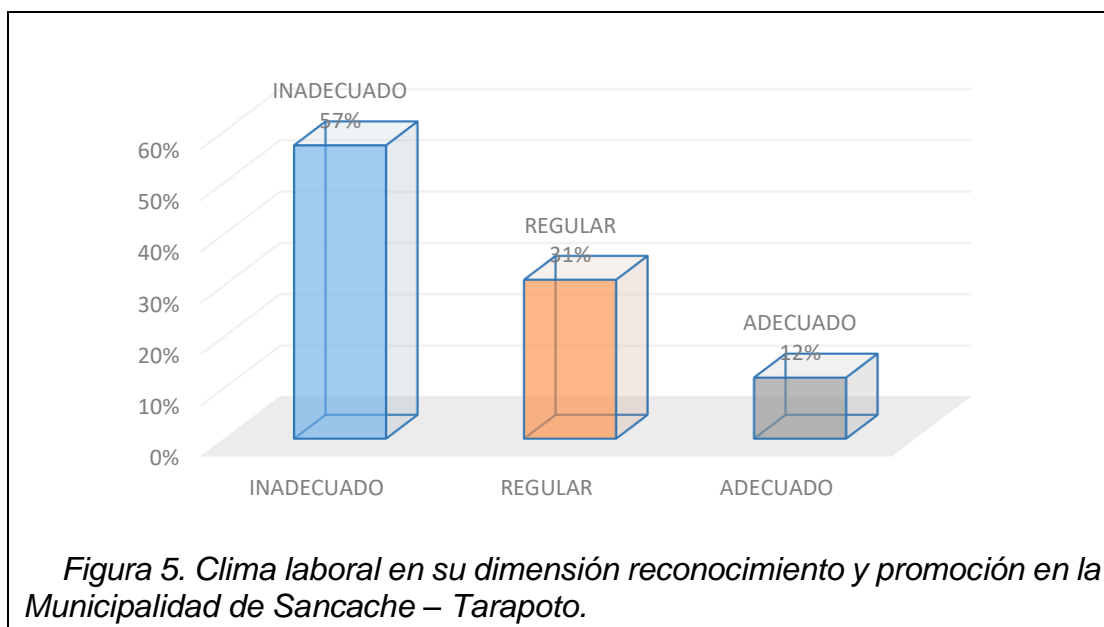
En la tabla 4 se señala la escala de resultados obtenidos, donde la mayoría de colaboradores de la Municipalidad de Sacanche reportaron malos tratos

y reclamos constantes, mientras que no existe el compañerismo, así como no se realizan trabajos extra laborales que les permita crear lazos amicales. Por todo ellos se puede determinar la variable clima laboral en la dimensión que le compete condiciones de trabajo es regular en la Municipalidad de Sacanche, según el 55% de las respuestas que lo confirman.

*Tabla 6. Clima laboral en su dimensión reconocimiento y promoción.*

<b>Escala</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Inadecuado	24	57%
Regular	13	31%
Adecuado	5	12%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



### **Interpretación**

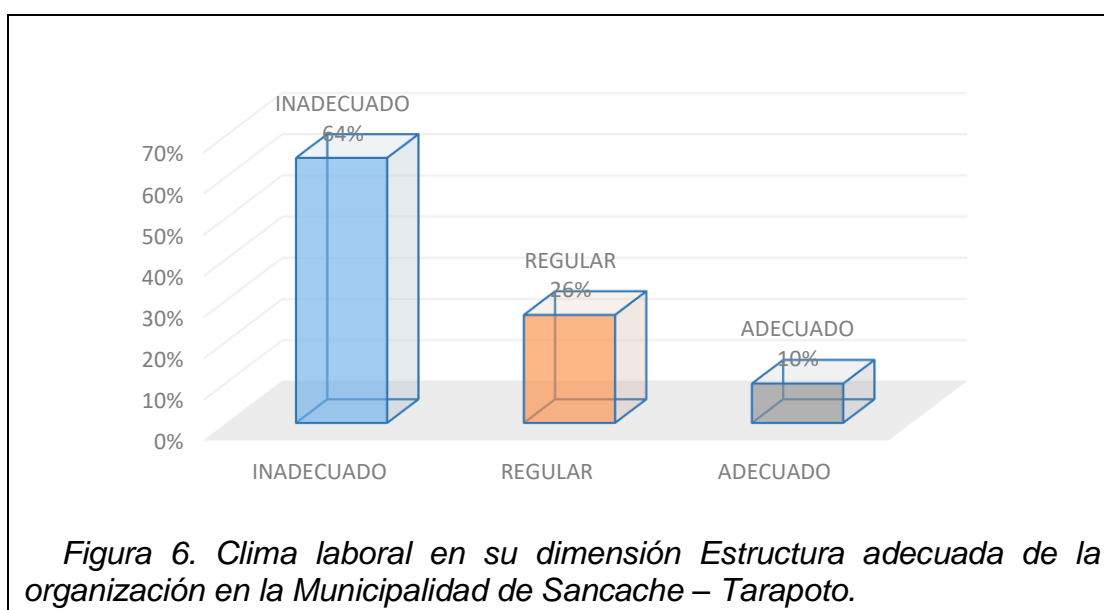
En la tabla y figura 5 se señala el clima laboral en su dimensión reconocimiento y promoción, la mayoría de los encuestados refieren no haber recibido ascenso o algún reconocimiento por parte de los altos directivos, también refieren que su remuneración no es un factor motivador, mucho menos la posibilidad de ascender mediante el incremento del

conocimiento y esfuerzo de cada colaborador. Todo ello permite determinar que la variable clima laboral en su dimensión reconocimiento y promoción es inadecuado con un 57% de respuestas que lo confirman.

*Tabla 7. Clima laboral en su dimensión Estructura de la organización.*

Escaia	F	%
Inadecuado	27	64%
Regular	11	26%
Adecuado	4	10%
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia.



### Interpretación

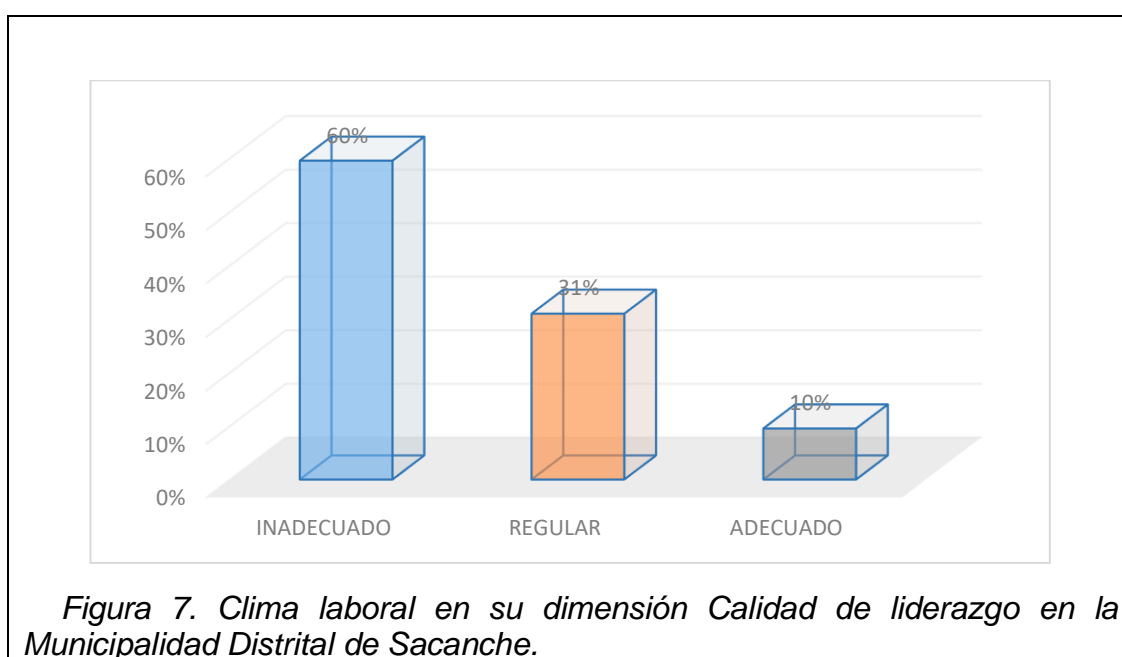
La tabla y figura 6 permite visualizar la variable clima laboral en su dimensión estructura de la organización, donde los colaboradores coinciden en que no se realizan capacitaciones respecto a informar los niveles de la organización, así como que no se evalúa con frecuencia los puestos y cargos dentro de la entidad, mientras que las normas laborales no se asemejan al corte empresarial, casi nunca están enterados de las políticas de trabajo en su desempeño, como tampoco es frecuente que se

modifiquen las políticas desde la gerencia de la municipalidad. Es por eso que se ultima que el clima laboral en su dimensión estructura de la organización es inadecuado en la Municipalidad Sancache, un 64% de las respuestas lo confirman.

*Tabla 8. Clima laboral en su dimensión Calidad de liderazgo.*

<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inadecuado	25	60%
Regular	13	31%
Adecuado	4	10%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia.



### **Interpretación**

En la tabla y figura 7, se aprecia la escala de respuestas a la variable clima laboral en su dimensión calidad de liderazgo, donde los colaboradores refieren que no es frecuente que la gerencia tenga actitudes que reflejen poseer liderazgo, su falta de carácter para enfrentar problemas, su falta de disposición para el diálogo con sus miembros, etc. Por ello se converge en

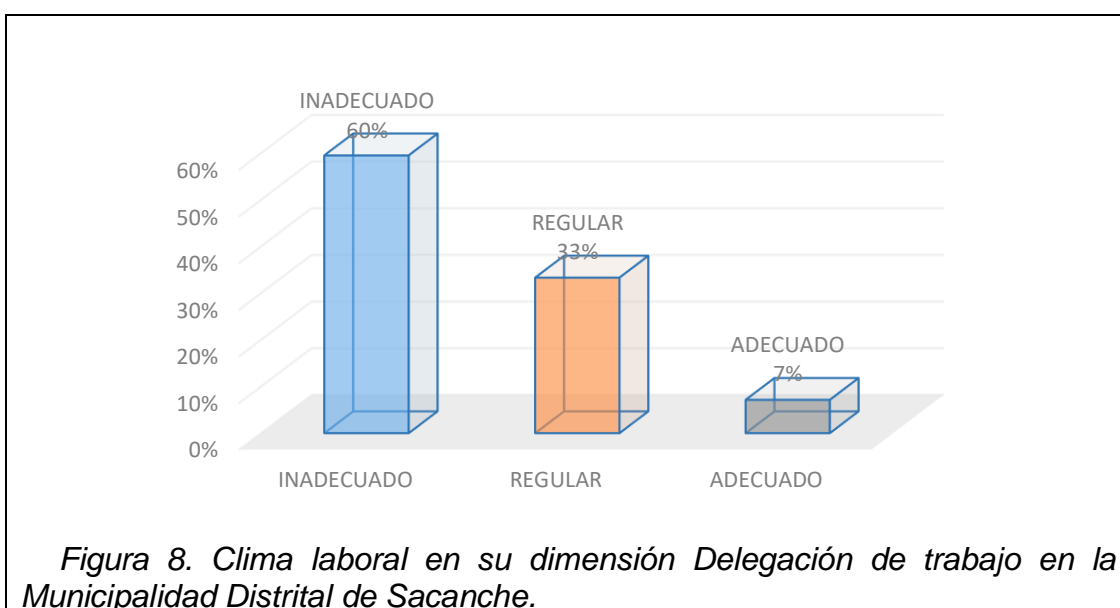


que la variable clima laboral en su dimensión calidad de Liderazgo es inadecuada en la municipalidad de Sacanche, de acuerdo al 60% de las respuestas que lo corroboran.

*Tabla 9. Clima laboral en su dimensión Delegación de trabajo.*

<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inadecuado	25	60%
Regular	14	33%
Adecuado	3	7%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 8. Clima laboral en su dimensión Delegación de trabajo en la Municipalidad Distrital de Sacanche.*

### **Interpretación**

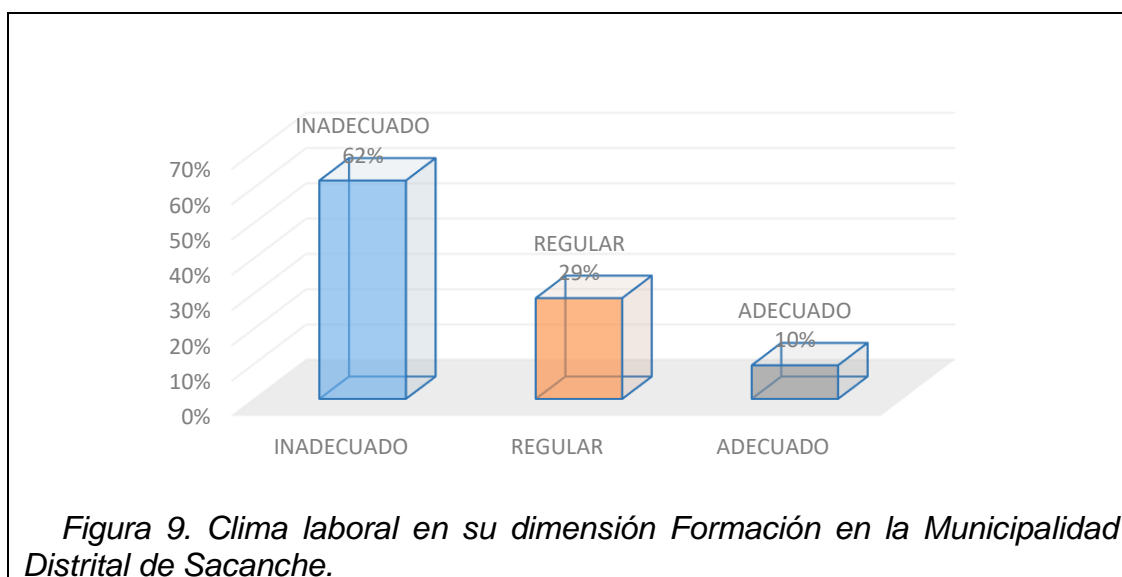
La tabla y figura 8, permite ver la escala de resultados del clima laboral en su dimensión delegación del trabajo, donde los colaboradores mencionan que en la municipalidad no se realizan con frecuencia trabajos en equipo, son individualizados, por lo tanto, tampoco se realizan evaluaciones de efectividad o eficiencia porque los mismos funcionarios son los jefes de áreas, y por ello tampoco son evaluados en ningún aspecto. Se determina que la variable clima laboral en su dimensión delegación del trabajo es

inadecuado en la Municipalidad Sacanche, ya que el 60% de las respuestas lo corrobora.

*Tabla 10. Clima laboral en su dimensión formación.*

<b>Escala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Inadecuado	26	62%
Regular	12	29%
Adecuado	4	10%
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 9. Clima laboral en su dimensión Formación en la Municipalidad Distrital de Sacanche.*

### **Interpretación**

En la tabla y figura 9 se valora la escala de réplicas de variable clima laboral respecto a su dimensión nivel de formación, la mayoría de los encuestados opinaron e no contar con ningún tipo de formación. Por lo tanto, se establece que el clima laboral en su dimensión formación es inadecuada en la Municipalidad de Sacanche.

Ante los resultados presentados se observa que la dimensión con mayores deficiencias es la estructura de la organización como parte del clima laboral, debido que la estructura de la Municipalidad Sacanche no solo está

encarga de asignar las funciones y responsabilidades, sino que casi nunca reconoce con premura los cargos y niveles jerárquicos de cada trabajador, mientras que nunca se han brindado programas de capacitación, así como no se evalúa debidamente al personal nuevo en cuanto a su conocimiento y aptitudes para el puesto que va a ocupar, en cuanto a la modificación de las normas laborales por otras similares a las empresariales donde se evalúan por resultados, no se ha visto mejorada, en cuando a la dirección no comunica a tiempo los cambios en las políticas administrativas, es por ello que se hayan trabajadores que desconocen de las políticas administrativas que rigen sus funciones.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### Prueba de normalidad

Tabla 11. Prueba de normalidad de la muestra.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,224	42	,000	,895	42	,001
Clima laboral	,244	42	,000	,859	42	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

El valor del estadístico W es igual a 0.895 y 0.859 presenta una probabilidad asociada de .001 y 0.000. Se tiene  $P = 0.001$  y  $0,000 < 0.05$  para Calidad de servicio y fidelización de los clientes respectivamente, puede lo que puede verse presente en la tabla N° 10 la muestra no está completamente destruido, debido a esto aplicó el Rho de Spearman.

#### Determinar la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche – 2015

H<sub>i</sub>: La influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche, en el periodo 2015, es significativa.

Ho: No existe influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la Municipalidad Distrital de Sacanche, en el periodo 2015.

### Regla de decisión

Si  $P - \text{Valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si  $P - \text{Valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Tabla 12. Prueba de correlación entre relaciones interpersonales y clima laboral.

		Correlaciones		
			Relaciones interpersonales	Clima laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Clima laboral	N	42	42
		Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

**Interpretación:** En la Tabla N° 11, se aprecia la existencia de una relación significativa entre la variable relaciones interpersonales y el clima laboral, dado que a su valor “P” es menor a 0,05, ( $P = 0,000$ ), asimismo el nivel de relación es considerada objetiva ya que el valor “r” es 0,795, que al ser elevada al cuadrado permite establecer que un coeficiente de determinación de 0,632, lo que quiere decir que en realidad un 63% una variable es la que va a establecer el comportamiento adecuado de a otra, en dicho sentido se hace posible el aceptar la hipótesis planteada en el presente estudio, lo que quiere decir “Existe influencia significativa en las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015”

## V. DISCUSIÓN

Se considera que la investigación de las relaciones interpersonales es la asociación entre el trabajador y su organización el cual puede estar ligado a los objetivos en común entre otros intereses afines para ambos. Así es como se instaura el primer objetivo del presente estudio de investigación que se trata de dar a conocer las Relaciones interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sacanche en el periodo 2015, para lo cual se buscaron teorías relacionadas al tema, de las cuales se eligió la de Ibáñez (2017) quien refiere que las relaciones interpersonales se sub divide en cuatro indicadores: habilidades de percepción, habilidades para escuchar, manejo de los sentimientos y simpatía, gracias al cual se pudo elaborar los cuestionarios o instrumentos para la recolección de datos, para luego ser aplicados a la muestra compuesta por 42 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sacanche, concediendo como derivación que todos los indicadores, así como la variables relaciones interpersonales, se encuentran en un estado incorrecto, pues no se aplican de forma adecuada los indicadores que conforman la variable. Después de analizar y contrastar los resultados obtenidos con los conseguidos por otros autores en trabajos anteriores se muestran realidades parecidas a los obtenidos por Alvarez (2018), quien concluye que la cultura organizacional del Instituto de Oftalmología es débil, porque no existen buenas relaciones entre las áreas que comprenden la empresa, lo que provoca incomodidad entre los empleados que forman parte de ella, fomentado un compendio de actitud de conformidad, impulsivas y de auto protección, así como temor por venganzas.

El clima laboral es el entorno y contexto en el que se despliegan las diligencias del personal dentro de una empresa, además los resultados de esta provienen únicamente de la percepción del trabajador. Es por eso que se establece el segundo objetivo que se trata en conocer el Clima Laboral de la Municipalidad Distrital de Sacanche periodo 2015, para ello fue de necesidad la recolección de información pertinente al tema, por eso se seleccionó la teoría de Baguer (2018) dado que esta se ajustaba a las necesidades que poseía el estudio, gracias a esto, se logró elaborar y diseñar un instrumentos para la recolección

de información el que a continuación fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad Distrital de Sacanche. De allí los resultados logrados transitaron por un proceso de tabulación y graficado, con el cual se realiza la interpretación. De esta forma los hallazgos, evidencian que el clima laboral viene presentándose de manera inadecuada del mismo modo como lo están sus dimensiones, afectando de manera negativa a la percepción de los colaboradores, este resultado se ve opuestamente descubierto por Silva (2018) quien dijo que la Piladora Molinor S.A.C. posee un tranquilo y cortés clima laboral entre colegas de trabajo, debido que en esta organización se valora el trabajo del empleado, se enseña a los nuevos empleados, además que la empresa tiene un personal dedicado a apoyar al trabajador en circunstancias de dificultad, existe compañerismo entre trabajadores y jefe de área, así mismo los trabajadores refieren sentirse satisfechos y presentan una alta motivación, el cual incide en su buen desempeño.

Finalmente, la presente investigación busca determinar la influencia de las relaciones interpersonales el clima laboral en la Municipalidad distrital de Sacanche en el periodo 2015, para ello, tras la tabulación y comparación entre los resultados conseguidos por parte de los cuestionarios aplicados y creados a partir de las teorías de Ibáñez (2017) y Baguer (2018) para las variables relaciones interpersonales y clima laboral. Se logró determinar la relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima laboral de la Municipalidad distrital de Sacanche en el periodo 2015, puesto que se consiguió un valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.795 equivalente a 63% de significancia de una variable a la otra. Estos resultados hallados se ven respaldados por lo determinado por Orduña (Orduña, 2016) quien refiere que todas las relaciones sociales interfieren en las actividades de las personas, en la conducta, forma de actuar, forma de ser, de ese modo influye en el cambio el clima laboral, sobre todo en una buena relación interpersonal conlleva a mejorar el clima profesional de una organización, donde existe labor en equipo, el cual permite alcanzar las metas y objetivos de la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

Tomando en consideración los elementos que permiten determinar las relaciones interpersonales y el clima laboral, se concluyó que estas variables en la municipalidad distrital Sacanche, guardan relación significativa y positiva con alto nivel de ocurrencia entre una variable hacia la otra, se quiere indicar que en la medida que haya una deficiente relación entre el personal, el clima laboral será bajo.

En tanto, analizando las relaciones interpersonales que presentan los colaboradores de la Municipalidad de Sacanche, se concluyó, con ayuda de los 42 colaboradores de dicha entidad, que existen inadecuadas relaciones interpersonales, a causa de que la perspectiva que posee cada trabajador, y que este no coincide con las de sus compañeros de trabajo, estas diferencias ha provocado incomprensión, ausencia de empatía, no existe respeto por las ideas u opiniones del resto, ya que se han dado casos en los que algunos trabajadores expresaron sus ideas pero no fueron bien recibidas y sienten que no se respetan sus decisiones por cuestiones políticas o de creencias personales. Esta forma de actuar impide que los trabajadores implanten una buena comunicación que de paso al diálogo y así mejorar el ambiente laboral actual y el mal manejo de emociones; en consecuencia, los trabajadores pierden motivación y disponibilidad para empatizar con sus compañeros de trabajo.

Mientras que se concluye respecto al clima laboral en la Municipalidad del distrito de Sacanche, es percibido como inadecuado por la mayoría de los colaboradores de un total de 42 encuestados, se muestra que el conocimiento previo que poseen los trabajadores no es el mismo que se indica en el MOF de la institución, entre tanto los factores ambientales son regulares debido que a veces es posible escuchar ruidos molestos, y a veces hace mucho calor, o mucho frío y la falta de compañerismo hace inadecuada las condiciones de trabajo en dicha entidad, y por si fuera poco la institución desconoce de quienes son sus malos elementos, ya que no realiza evaluaciones periódicas, mucho menos se empeña en capacitar al personal, lo que hace que el trabajador no pueda alcanzar sus metas profesionales, finalmente la

institución no asigna de manera adecuada los puestos y caros funcionales de la organización, a veces se escogen a dedo a personas para cargos importantes.

Finalmente se concluye respecto al arquetipo de relación que concurre entre las variables, que se pudo demostrar la presencia de una relación característica porque se consiguió un valor "P" de 0,000, con una incidencia altamente positiva con un valor "r" de 0,795 ( $r^2 = 63\%$ ). Por lo que se puede decir que en la medida que exista adecuadas relaciones interpersonales, el clima laboral será adecuado para los empleados, conclusión que se ve respaldada por la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman.



## **VII. RECOMENDACIONES**

En este capítulo se propone diversas recomendaciones al organismo Público local (Municipalidad Distrital de Sacanche), tomando en consideración la situación actual por el cual atraviesa dicha entidad, y las posibilidades dentro del margen de sus posibilidades de implementación:

- Fortalecer las relaciones interpersonales entre colaboradores, mediante sesiones extra laborales con la participación de todo el personal, realizar actividades de reconocimiento al aporte del personal como fechas de cumpleaños, bienvenidas, ascensos, etc.
- Promover una Directiva de Evaluación periódica al personal, con el fin de conocer con qué grado de eficiencia y calidad se desenvuelven los trabajadores y poder hacer uso de esta información para implementar planes de mejora.
- Implementar programas de reconocimiento a los logros, y promoción de cargos, de modo que se despierta e interés del trabajador y se promueven mejores resultados, así mismo implementar programas de capacitaciones en materia de mejorar sus capacidades y conocimientos, a fin de que el trabajador pueda alcanzar sus objetivos profesionales.

## REFERENCIAS

- Akeem, O. (2015). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 22(4), 195-201. Obtenido de [http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334\\_200833.pdf](http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334_200833.pdf)
- Alvarez, S. (2018). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez\\_V\\_S/t\\_completo.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/Alvarez_V_S/t_completo.pdf)
- Baguer, A. (2018). *Dirección de personas: un timón en la tormenta*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Birgisdóttir, B. (2019). The Impact of Interpersonal Relationships within the Workplace on Job Satisfaction among Employees in Iceland [El impacto de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo en la satisfacción laboral entre los empleados en Islandia]. *BSc in Psychology*, 3-19. Obtenido de <https://skemman.is/bitstream/1946/33191/1/interpersonalrelationships-jobsatisfaction.pdf>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Connell, J., Carlton, J., Grundy, A., Taylor, E., Keetharuth, A. D., Ricketts, T., & Brazier, J. (2018). The importance of content and face validity in instrument development: lessons learnt from service users when developing the Recovering Quality of Life measure (ReQoL). *Quality of Life Research*, 27(7), 1893-1902. Obtenido de <https://sci-hub.tw/10.1007/s11136-018-1847-y>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2019). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT. Obtenido de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

- Corral, Y. (2019). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista ciencia de la educación*, 228-247.
- Diputra, D., Agung, A., & Kepramareni, P. (2018). The Influence of Leadership and Organizational Climate of Employee Performance through Motivation as a Mediation Variable [La influencia del liderazgo y el clima organizacional en el desempeño de los empleados]. *International Journal of Contemporary Research and Review*, 9(8), 20986-20996. doi:10.15520/ijcrr/2018/9/08/571
- Duck, S. (2016). Interpersonal Relationships [Relaciones interpersonales]. *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. doi:10.1002/9781118766804.wbiect120
- Edmonds, A., & Kennedy, T. (2017). *An applied guide to research designs: quantitative, qualitative, and mixed methods [Una guía aplicada a los diseños de investigación: métodos cuantitativos, cualitativos y mixtos]*. California: SAGE. Obtenido de [http://www.healthindisasters.com/images/Books/An\\_Applied\\_Guide\\_to\\_Research.pdf](http://www.healthindisasters.com/images/Books/An_Applied_Guide_to_Research.pdf)
- Fred, K., & Howard, L. (2020). *Investigación del Comportamiento Métodos de Investigación Ciencias Sociales*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gamarra, M., & Flores, E. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Investigación Valdizana*, 14(3), 159-168. doi:10.33554/riv.14.3.742
- Heale, R., & Twycross, A. (2016). Validity and reliability in quantitative studies. *Evidence-Based Nursing*, 18(3), 66-67. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/280840011\\_Validity\\_and\\_reliability\\_in\\_quantitative\\_research](https://www.researchgate.net/publication/280840011_Validity_and_reliability_in_quantitative_research)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Ibáñez, M. (2017). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima: San Marco E.I.R.L.
- Idowu, I., & Mason, R. (2016). The role of individual interpersonal relationships on work performance in the [El papel de las relaciones interpersonales individuales en el desempeño laboral en el sector minorista sudafricano].

- Problems and Perspectives in Management*, 14, 192-200.  
doi:10.21511/ppm.14(2-1).2016.08
- Iturralde, J. (2017). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA de la ciudad de Ambato en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Kaffemaniene, I., & Ruškus, J. (2018). Concept and structural components of social skills [Concepto y componentes estructurales de las habilidades sociales]. *Baltic Journal of Sport and Health Sciences*, 3(86), 42-52. doi:<https://doi.org/10.33607/bjshs.v3i86.266>
- Karim, M., Choudhury, M., & Latif, W. (2019). The impact of training and development on employees' performance: an analysis of quantitative data [El impacto de la formación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un análisis de datos cuantitativos]. *Noble International Journal of Business and Management Research*, 3(2), 25-33.
- Kegel, P. (2017). The Impact Of The Physical Work Environment On Organizational Outcomes: A Structured Review Of The Literature [El impacto del entorno de trabajo físico en los resultados organizacionales: una revisión estructurada de la literatura]. *Journal of Facility Management Education and Research*, 1(1), 19-29. doi:10.22361/jfmer/76637
- Kleptsova, E., & Balabanov, A. (2016). Development of Humane Interpersonal Relationships [Desarrollo de relaciones interpersonales humanas]. *International journal of environmental & science education*, 11(4), 2147-2157. doi:10.12973/ijese.2016.585
- Koçak, C., & Önen, A. (2018). The Analysis On Interpersonal Relationship Dimensions Of Secondary School Students According To Their Ruminative Thinking Skills [El análisis de las dimensiones de las relaciones interpersonales de los estudiantes de secundaria según sus habilidades]. *Social and Behavioral Sciences*, 143, 784-787. doi:10.1016/j.sbspro.2018.07.476
- Montezeli, J., Haddad, M. d., Garanhani, M., & Peres, A. (2019). Improving social skills in care management provided by nurses: intervention research [Mejora

- de las habilidades sociales en la gestión del cuidado brindado por enfermeras: investigación de intervención]. *Rev Bras Enferm*, 72, 49-57. doi:<http://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0918>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdova. *Revista CES Derecho*(9), 13-33. doi:10.21615/cesder.9.1.2/cesder.9.1.2
- Myung-Hee, J. (2018). Effects of Organizational and Interpersonal Relations on Job Satisfaction of Social Workers [Efectos de las relaciones organizacionales e interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores sociales]. *The Journal of Industrial Distribution & Business*, 9(6), 25-35. doi:10.13106/ijidb.2018.vol9.no6.25.
- Niri, A. (2017). The Impact of Technology Factors on the Workers' Productivity an Empirical Study on Al Borg Cement Factory in Libya [El impacto de los factores tecnológicos en la productividad de los trabajadores un estudio empírico sobre la fábrica de cemento Al Borg]. *Niri, Int J Econ Manag Sci*, 6(4), 1-4. doi:10.4172/2162-6359.1000435
- Omunkwe, P., Nwinyokpugi, P., & Adiele, K. (2018). Workplace interpersonal relationship and organizational productivity in deposit money banks in Port Harcourt [Relación interpersonal en el lugar de trabajo y productividad organizacional en bancos de depósito de dinero en Port Harcourt]. *Journal of Economics, Management & Social Science*, 4(4), 153-177.
- Orduña, M. (2016). *La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/461/La%20influencia%20de%20las%20relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orehek, E., Forest, A., & Barbaro, N. (2018). A People-as-Means Approach to Interpersonal Relationships [Un enfoque de personas como medios para las relaciones interpersonales]. *Perspectives on Psychological Science*, 13(3), 1-17. doi:<https://doi.org/10.1177/1745691617744522>

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Sherman, S., Hadar, I., & Luria, G. (2018). Leveraging Organizational Climate Theory for Understanding Industry-Academia Collaboration [Aprovechamiento de la teoría del clima organizacional para comprender la colaboración entre la industria y la academia]. *Information and Software Technology*, 98, 148-160. doi:10.1016/j.infsof.2017.12.006
- Shintri, S., & Bharamanaikar, S. (2017). A theoretical study on evolution of organisational climate, theories and dimensions [Un estudio teórico sobre la evolución del clima organizacional, teorías y dimensiones]. *International Journal of Science Technology and Management*, 6(3), 652-657. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/330243074\\_A\\_THEORETICAL\\_STUDY\\_ON\\_EVOLUTION\\_OF\\_ORGANISATIONAL\\_CLIMATE\\_THEORIES\\_AND\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/330243074_A_THEORETICAL_STUDY_ON_EVOLUTION_OF_ORGANISATIONAL_CLIMATE_THEORIES_AND_DIMENSIONS)
- Silva, D. (2018). *Determinación del clima organizacional en la Piladora Molinor SAC en la ciudad de Lambayeque*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de [https://www.yumpu.com/es/document/read/29040233/determinacion-del-clima-organizacional-en-la-](https://www.yumpu.com/es/document/read/29040233/determinacion-del-clima-organizacional-en-la)
- Sravanti, L. (2017). Interpersonal relationships: Building blocks of a society [Relaciones interpersonales: bloques de construcción de una sociedad]. *Indian J Psychiatry*, 59, 59-123. doi:10.4103/psychiatry.IndianJPsychiatry\_70\_17
- Szostek, D., & Łapińska, J. (2020). The Impact of Quality of Interpersonal Relationships at Work on Self-Assessment of Psychosomatic Well-Being: Results from a Study of Employees in Poland [El impacto de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo]. *European Research Studies Journal*, 23(1), 428-442.
- Tran, K., Nguyen, P., Dang, T., & Ton, T. (2018). The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam [Los impactos de las relaciones laborales de alta calidad en el

- desempeño laboral: una perspectiva sobre el personal de enfermería]. *Behav Sci (Basel)*., 8(12). doi:10.3390/bs8120109
- Urdan, T. (2019). *Statistic in Plain English [Estadística en inglés llano]* (3rd Edition ed.). Santa Clara University.
- Wang, P., Deng, X., Li, X., Dong, Y., & Jiao, R. (2019). Latent Classes of Principals' Transformational Leadership and the Organizational Climate of Kindergartens [Clases latentes del liderazgo transformacional de los directores y el clima organizacional de los jardines de infancia]. *Front. Psychol.* doi:10.3389/fpsyg.2019.02015
- Yadav, Y., Balaji, K., & Narendra, N. (2016). Organizational Climate - A Study carried out in an Electronic Manufacturing Industry in Mysuru [Clima organizacional: un estudio realizado en una industria de fabricación electrónica en Mysore]. *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*, 3(6), 168-174. doi:<https://www.irjet.net/archives/V3/i6/IRJET-V3I633.pdf>

# **ANEXOS**



### ANEXO 01. Matriz de consistencia

Autor/título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección					
Relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015	<p><b>Problema principal:</b> ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015?</p> <p><b>Problemas secundarios:</b> ¿Cómo se encuentra las relaciones interpersonales en los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015? ¿Cómo se encuentra el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015?</p>	<p>Determinar la influencia de las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015.</p> <p><b>Específicos</b> Evaluar las relaciones interpersonales de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015. Conocer el clima laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015</p>	<p>Hi: Existe influencia significativa en las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015</p> <p>Ho: No existe influencia significativa en las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sacanche, en el periodo 2015?</p>	<p><b>Relaciones interpersonales</b></p> <p><b>Clima laboral</b></p>	<p>Aspecto humano</p> <p>Grado de Instrucción</p> <p>Condiciones Ambientales</p> <p>Adaptación Laboral</p> <p>Buen Trato</p> <p>Ambiente Laboral</p>	<p>Habilidades de percepción</p> <p>Habilidades para escuchar</p> <p>Manejo de los sentimiento</p> <p>Simpatía</p> <p>Condiciones de ruido</p> <p>Calor y contaminación</p> <p>Instalaciones</p> <p>Máquinas</p> <p>Tamaño de la organización</p> <p>Estructura formal</p> <p>Estilos de dirección</p> <p>Compañerismo</p> <p>Conflictos</p> <p>Comunicación</p> <p>Aptitudes</p> <p>Actitudes</p> <p>Motivaciones</p> <p>Expectativas</p> <p>Productividad</p> <p>Ausentismo</p> <p>Rotación externa de personal</p> <p>Tensión y estrés</p>	Encuesta Encuesta					
					<b>Diseño</b>	<b>Población</b>					<b>Muestra</b>	
					<b>Correlacional</b>	La población se encuentra constituida por el total de los colaboradores de la municipalidad distrital de Sacanche, siendo estos un total de 47 (cuarenta y siete) colaboradores, por ser un grupo que se encuentra dentro de los parámetros de la investigación. Cabe mencionar que estos colaboradores, serán evaluados por sus respectivos jefes inmediatos. Es por ello que el objeto de estudio es una población muestral.					La muestra poblacional de la está conformada por los 42 colaboradores que laboran en la municipalidad distrital de Sacanche.	

## ANEXO 02. Instrumentos de Recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR RELACIONES INTERPERSONALES

**(Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sacanche)**

La presente encuesta tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Este cuestionario es anónimo, se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Para ello debe tener presente que:

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi Siempre (4)

Siempre (5)

N°	Indicador: habilidades de percepción	1	2	3	4	5
1	Sus compañeros de trabajo suelen comprender sus emociones.					
2	Ha sentido que sus compañeros de trabajos se situaron en su lugar al pasar por situaciones difíciles					
3	Sus compañeros de trabajo son receptivos con sus opiniones.					
N°	Indicador: habilidades de escuchar	1	2	3	4	5
4	Siente usted que sus compañeros de trabajo le prestan atención al compartir sus ideas.					
5	Piensa usted que entre los colaboradores de la municipalidad de Sacanche es efectiva la comunicación.					
6	Suele utilizar símbolos idiomáticos para sentirse escuchado al momento de compartir sus ideas.					
N°	Indicador: manejo de sentimientos	1	2	3	4	5
7	Sus compañeros de trabajo de la municipalidad distrital de Sacanche lo han hecho sentir parte importante de la institución					
8	Se ha sentido emocionado al laborar juntamente con sus compañeros de trabajo.					

<b>9</b>	Se ha sentido aburrido al laborar en la municipalidad distrital de Sacanche					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Simpatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Se siente bien al realizar sus labores diarios en compañía de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche.					
<b>11</b>	Sus compañeros de trabajo de la municipalidad distrital de Sacanche han compartido con usted información que ha necesitado para el desarrollo de su labor rutinario.					
<b>12</b>	Sus compañeros de trabajo de la municipalidad distrital de Sacanche lo han alentado para seguir con sus labores rutinarios.					

## CUESTIONARIO PARA CLIMA LABORAL

**(Dirigido a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sacanche)**

La presente encuesta tiene fines puramente académicos, por lo cual la información proporcionada es totalmente confidencial, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Este cuestionario es anónimo, se le agradece de antemano su colaboración y participación.

Para ello debe tener presente que:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Indicador: Grado de instrucción	1	2	3	4	5
1	Los conocimientos técnicos de sus compañeros de trabajo son los necesarios para el desarrollo de sus actividades en la municipalidad.					
2	La experiencia laboral es un factor determinante en sus compañeros de trabajo y tiene relevancia con las acciones de la institución.					
3	Los colaboradores de la municipalidad están especializados en las tareas encargados por los jefes directos.					
N°	Indicador: Condiciones Ambientales	1	2	3	4	5
4	Existen problemas de bulla (alboroto) en horarios de trabajo en la municipalidad.					
5	Existe bastante calor dentro de las instalaciones de la municipalidad en horarios de trabajo.					
6	El clima dentro de los ambientes de la municipalidad se mantiene estable todos los días de trabajo.					
N°	Indicador: Adaptación Laboral	1	2	3	4	5
7	Sus compañeros de trabajo tienden a ejecutar rápidamente las actividades de su trabajo.					
8	Los trabajadores de la municipalidad tienen un proceso de aprendizaje rápido en las actividades encomendadas por otra área.					
9	Sus compañeros de trabajo son juiciosos en cuanto a brindar enseñanzas adecuada a los nuevos integrantes de la municipalidad.					
N°	Indicador: Buen trato	1	2	3	4	5
10	La gerencia municipal genera un trato adecuada a los colaboradores más antiguos de la municipalidad.					
11	Existe confianza entre los colaboradores y jefes en la realización de actividades laborales de la municipalidad.					

12	Las actividades de cada trabajador municipal son respetadas por el resto de los trabajadores.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Ambiente Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	En horarios de trabajo se genera reclamos por parte de los jefes hacia los trabajadores nuevos.					
14	Con que frecuencia reclamos por actividades mal realizadas por los trabajadores de la municipal.					
15	Con que frecuencia ha existido problemas de hostigamiento laboral con algún trabajador de la municipalidad.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Compañerismo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
17	Con que frecuencia dentro de la institución se premian los logros alcanzados por los trabajadores de una misma área de trabajo.					
18	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Seguridad y Salud Laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Sus compañeros regresan cansados después de haber ejercido sus actividades laborales diarias.					
20	Con que frecuencia dentro de la municipalidad se mantienen aseados los servicios higiénicos.					
21	La iluminación dentro de la municipalidad permite el buen desarrollo de las actividades administrativas.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Reconocimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Con que frecuencia se han premiado a los trabajadores en las fechas de aniversario u onomástico.					
23	Con que frecuencia los trabajadores de la institución se sienten cómodos con los logros alcanzados por otros compañeros de trabajo.					
24	Con que frecuencia existen reconocimientos compensados por la institución.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Acenso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	Con que frecuencia a los trabajadores de la municipalidad se les ha ascendido económicamente.					
26	Los colaboradores de la institución reciben promociones por las actividades de sus actividades.					
27	Los colaboradores de la municipalidad tienen evaluaciones constantes para postular a un puesto de acenso.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Organigrama</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
28	Con que frecuencia en la municipalidad distrital de Sacanche se han reconocido con prontitud los cargos y niveles jerárquicos de cada trabajador.					
29	Con que frecuencia los trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche, han tenido programas de capacitación en donde han reconocido los niveles organizacionales de la entidad en la que trabajan.					

30	Con que frecuencia los nuevos trabajadores de la municipalidad distrital de Sacanche, han sido evaluados con respecto a los puestos de trabajo y cargos de cada trabajador.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Política empresarial</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31	Con que frecuencia en la municipalidad distrital de Sacanche se han implementado normas laborales de corte empresarial en horarios de trabajo.					
32	Con que frecuencia en la municipalidad distrital de Sacanche los trabajadores saben cuáles son las políticas de trabajo durante el desarrollo de sus actividades administrativas.					
33	Con que frecuencia la gerencia de la municipalidad distrital de Sacanche ha indicado cambios en las políticas de trabajo a los trabajadores.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Liderazgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
34	La gerencia municipal muestra capacidad de liderazgo ante los trabajadores de la organización.					
35	Los jefes inmediatos de las áreas de la municipalidad muestran el adecuado comportamiento de líderes.					
36	La gerencia de la municipalidad tiene una adecuada disposición al dialogo con los trabajadores administrativos.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Delegación de actividades</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
37	Con que frecuencia se genera el trabajo en equipo de los trabajadores municipales con los jefes inmediatos de cada área.					
38	Con que frecuencia se generan evaluaciones de efectividad y cumplimiento de los objetivos institucionales.					
39	Se evalúa la delegación de responsabilidades los jefes de área de la municipalidad.					
<b>N°</b>	<b>Indicador: Programas de formación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
40	Con que frecuencia se realizan actividades de formación en la institución.					
41	Con que frecuencia se motivan a los empleados de la institución a asistir a los programas de formación que se programan en fines de semana.					
42	Con que frecuencia los programas de formación han ampliado los concomimientos de trabajo de los empleados de la institución.					

## ANEXO 03. Análisis de confiabilidad

### Variable: Relaciones interpersonales

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	12

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	34,92	138,743	,793	,951
P2	34,80	145,917	,649	,956
P3	35,04	141,957	,728	,953
P4	34,92	144,743	,737	,953
P5	34,72	139,710	,757	,953
P6	35,04	139,790	,827	,950
P7	34,92	144,410	,724	,953
P8	34,76	138,273	,808	,951
P9	34,92	138,077	,816	,951
P10	34,76	138,107	,835	,950
P11	35,04	136,873	,861	,949
P12	35,04	137,290	,847	,950

## Variable: Clima laboral

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	25	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	42

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	130,40	1790,417	,877	,986
P2	130,24	1828,357	,696	,987
P3	130,44	1815,590	,782	,987
P4	130,00	1813,333	,756	,987
P5	130,28	1798,710	,800	,987
P6	130,16	1821,473	,687	,987
P7	130,40	1808,333	,754	,987
P8	130,28	1819,960	,744	,987
P9	130,08	1796,577	,815	,987
P10	130,40	1802,417	,830	,987
P11	130,28	1817,460	,746	,987
P12	130,12	1794,193	,839	,987
P13	130,28	1794,710	,835	,987
P14	130,12	1794,860	,852	,987
P15	130,40	1789,833	,882	,986
P16	130,40	1790,417	,877	,986
P17	130,24	1828,357	,696	,987
P18	130,44	1815,590	,782	,987
P19	130,00	1813,333	,756	,987
P20	130,16	1821,473	,687	,987
P21	130,40	1808,333	,754	,987



P22	130,28	1819,960	,744	,987
P23	130,08	1796,577	,815	,987
P24	130,40	1802,417	,830	,987
P25	130,28	1817,460	,746	,987
P26	130,12	1794,193	,839	,987
P27	130,28	1794,710	,835	,987
P28	130,12	1794,860	,852	,987
P29	130,40	1789,833	,882	,986
P30	130,40	1790,417	,877	,986
P31	130,16	1821,473	,687	,987
P32	130,40	1808,333	,754	,987
P33	130,28	1819,960	,744	,987
P34	130,08	1796,577	,815	,987
P35	130,40	1802,417	,830	,987
P36	130,28	1817,460	,746	,987
P37	130,12	1794,193	,839	,987
P38	130,28	1794,710	,835	,987
P39	130,12	1794,860	,852	,987
P40	130,40	1789,833	,882	,986
P41	130,40	1790,417	,877	,986
P42	130,24	1828,357	,696	,987

### ANEXO 04. Matriz de resultados

RELACIONES INTERPERSONALES															SUMA	CALIFICACION
ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
Colaborador01	1	2	3	2	2	3	2	4	1	1	3	2			26	INADECUADA
Colaborador02	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	1	3			26	INADECUADA
Colaborador03	1	2	2	2	2	1	2	4	1	2	2	2			23	INADECUADA
Colaborador04	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2			39	REGULAR
Colaborador05	1	1	1	2	1	3	3	5	1	1	3	3			25	INADECUADA
Colaborador06	4	4	4	4	3	2	3	5	4	2	4	2			41	REGULAR
Colaborador07	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2			18	INADECUADA
Colaborador08	2	1	2	1	1	2	2	5	1	1	2	3			23	INADECUADA
Colaborador09	4	4	4	4	3	2	3	4	4	1	4	3			40	REGULAR
Colaborador10	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1			16	INADECUADA
Colaborador11	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1			22	INADECUADA
Colaborador12	2	1	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2			26	INADECUADA
Colaborador13	5	5	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5			50	ADECUADA
Colaborador14	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3			23	INADECUADA
Colaborador15	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2			22	INADECUADA
Colaborador16	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	5			48	ADECUADA
Colaborador17	2	2	1	2	2	2	2	4	2	1	4	1			25	INADECUADA
Colaborador18	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	3			20	INADECUADA
Colaborador19	4	2	3	3	4	1	3	4	4	2	2	3			35	REGULAR
Colaborador20	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2			32	REGULAR
Colaborador21	4	1	3	3	4	1	3	2	4	2	2	2			31	REGULAR
Colaborador22	2	1	2	3	2	3	2	5	3	3	2	1			29	REGULAR
Colaborador23	4	4	3	5	4	4	2	4	5	4	3	4			46	ADECUADA
Colaborador24	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2			26	INADECUADA
Colaborador25	1	2	1	2	1	2	2	5	2	2	1	3			24	INADECUADA
Colaborador26	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3			21	INADECUADA
Colaborador27	4	3	3	1	2	3	3	4	3	3	3	4			36	REGULAR
Colaborador28	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	2			21	INADECUADA
Colaborador29	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	1	3			20	INADECUADA
Colaborador30	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	4	4			26	INADECUADA
Colaborador31	3	4	4	3	2	2	3	2	4	2	2	4			35	REGULAR
Colaborador32	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1			24	INADECUADA

Colaborador33	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	52	ADECUADA
Colaborador34	3	5	4	5	3	3	5	4	4	3	5	5	49	ADECUADA
Colaborador35	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4	32	REGULAR
Colaborador36	2	2	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	20	INADECUADA
Colaborador37	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	17	INADECUADA
Colaborador38	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	2	3	23	INADECUADA
Colaborador39	1	2	2	2	2	1	3	5	2	1	2	3	26	INADECUADA
Colaborador40	1	2	5	2	3	2	2	5	3	3	2	3	33	REGULAR
Colaborador41	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	3	22	INADECUADA
Colaborador42	2	4	5	1	2	2	1	4	4	2	3	2	32	REGULAR

INTERVALO	Desde	Hasta
INADECUADA	12	28
REGULAR	29	44
ADECUADA	45	60

ite	CLIMA LABORAL																																										SUMA	CALIFICACION	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
	PREG 1	PREG 2	PREG 3	PREG 4	PREG 5	PREG 6	PREG 7	PREG 8	PREG 9	PREG 10	PREG 11	PREG 12	PREG 13	PREG 14	PREG 15	PREG 16	PREG 17	PREG 18	PREG 19	PREG 20	PREG 21	PREG 22	PREG 23	PREG 24	PREG 25	PREG 26	PREG 27	PREG 28	PREG 29	PREG 30	PREG 31	PREG 32	PREG 33	PREG 34	PREG 35	PREG 36	PREG 37	PREG 38	PREG 39	PREG 40	PREG 41	PREG 42			
Colab.1	3	3	3	3	1	2	1	1	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	1	1	5	1	1	2	98	INADECUADO
Colab.2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	4	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	1	1	2	1	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	4	1	3	3	1	98	INADECUADO	
Colab.3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	88	INADECUADO	
Colab.4	2	1	1	2	4	3	2	2	2	1	4	4	4	4	1	2	2	2	4	4	4	1	2	2	2	1	4	3	1	2	2	4	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	99	REGULAR	
Colab.5	1	3	1	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	71	INADECUADO	
Colab.6	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	3	5	3	2	2	4	3	3	3	2	144	REGULAR
Colab.7	1	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	62	INADECUADO	
Colab.8	1	3	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	89	INADECUADO
Colab.9	2	2	3	4	4	3	2	3	3	1	4	4	4	4	3	3	2	1	4	3	4	3	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	102	REGULAR
Colab.10	4	1	2	3	4	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	1	1	1	79	INADECUADO	
Colab.11	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	4	3	3	3	2	76	INADECUADO
Colab.12	1	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	98	INADECUADO	
Colab.13	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5	5	3	5	4	163	ADECUADO	
Colab.14	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	4	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	83	INADECUADO	
Colab.15	1	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	74	INADECUADO
Colab.16	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	2	163	ADECUADO	
Colab.17	4	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	2	2	2	3	4	2	4	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	99	REGULAR	
Colab.18	4	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	102	REGULAR

Colab.18	4	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	1	4	2	4	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	102	REGULAR		
Colab.19	1	1	3	1	2	1	2	1	2	3	2	4	2	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	3	2	3	1	3	2	2	1	3	4	3	5	5	5	3	5	1	102	REGULAR	
Colab.20	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	2	5	2	4	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	161	ADECUADO	
Colab.21	1	3	3	3	1	3	2	3	1	2	3	4	2	3	3	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	104	REGULAR	
Colab.22	1	2	2	4	2	1	2	3	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	4	2	5	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	99	REGULAR	
Colab.23	5	3	4	1	4	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	159	ADECUADO	
Colab.24	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	3	2	3	1	2	3	4	3	1	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	1	102	REGULAR	
Colab.25	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	61	INADECUADO
Colab.26	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	4	3	4	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	2	69	INADECUADO	
Colab.27	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	107	REGULAR	
Colab.28	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	1	2	3	98	INADECUADO	
Colab.29	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	3	3	2	2	86	INADECUADO	
Colab.30	1	3	2	3	2	4	2	3	3	1	4	4	5	4	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	2	1	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	1	98	INADECUADO	
Colab.31	4	3	3	3	3	3	3	5	4	5	3	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	140	REGULAR	
Colab.32	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	2	4	1	3	2	4	2	2	1	4	1	2	3	2	4	3	3	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	100	REGULAR	
Colab.33	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	2	3	4	4	2	3	5	4	4	3	4	5	5	3	5	5	2	4	3	4	4	164	ADECUADO	
Colab.34	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	2	5	4	2	167	ADECUADO			
Colab.35	2	1	2	4	4	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	2	2	2	5	3	4	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	100	REGULAR	
Colab.36	1	1	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	80	INADECUADO		
Colab.37	4	4	3	2	4	3	3	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	1	4	3	3	3	4	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	100	REGULAR		
Colab.38	1	3	2	3	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	77	INADECUADO
Colab.39	2	3	3	4	3	3	2	3	2	1	4	4	3	4	3	2	1	1	4	3	4	3	4	1	3	1	3	4	4	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	101	REGULAR	
Colab.40	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	4	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	3	3	3	3	2	1	4	5	4	2	4	4	4	5	107	REGULAR		
Colab.41	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	4	4	2	2	4	4	4	5	76	INADECUADO	
Colab.42	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4	1	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	119	REGULAR	

RESULTADOS POR DIMENSION													
SATISFACCION EN EL PUESTO		CONDICIONES DE TRABAJO		RECONOCIMIENTO Y PROMOCION		ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN		CALIDAD DE LIDERAZGO		DELEGACION DE TRABAJO		FORMACION	
TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION	TOTAL	CALIFICACION
19	INADECUADO	40	REGULAR	13	INADECUADO	8	INADECUADO	7	INADECUADO	7	INADECUADO	4	INADECUADA
18	INADECUADO	34	REGULAR	10	INADECUADO	14	INADECUADO	7	INADECUADO	8	REGULAR	7	INADECUADA
24	REGULAR	31	REGULAR	11	INADECUADO	9	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADO	3	INADECUADA
19	INADECUADO	36	REGULAR	12	INADECUADO	16	REGULAR	6	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADA
18	INADECUADO	18	INADECUADO	8	INADECUADO	11	INADECUADO	5	INADECUADO	6	INADECUADO	5	INADECUADA
33	ADECUADO	40	REGULAR	22	REGULAR	22	REGULAR	10	REGULAR	9	REGULAR	8	REGULAR
15	INADECUADO	17	INADECUADO	9	INADECUADO	8	INADECUADO	5	INADECUADO	3	INADECUADO	5	INADECUADA
18	INADECUADO	23	INADECUADO	15	REGULAR	12	INADECUADO	6	INADECUADO	7	INADECUADO	8	REGULAR
26	REGULAR	37	REGULAR	15	REGULAR	12	INADECUADO	4	INADECUADO	4	INADECUADO	4	INADECUADA
21	REGULAR	23	INADECUADO	11	INADECUADO	10	INADECUADO	6	INADECUADO	5	INADECUADO	3	INADECUADA
17	INADECUADO	19	INADECUADO	10	INADECUADO	7	INADECUADO	6	INADECUADO	9	REGULAR	8	REGULAR
17	INADECUADO	36	REGULAR	17	REGULAR	14	INADECUADO	5	INADECUADO	4	INADECUADO	5	INADECUADA
33	ADECUADO	48	ADECUADO	23	ADECUADO	23	ADECUADO	13	ADECUADO	11	REGULAR	12	ADECUADA
18	INADECUADO	18	INADECUADO	11	INADECUADO	13	INADECUADO	8	REGULAR	8	REGULAR	7	INADECUADA
15	INADECUADO	15	INADECUADO	11	INADECUADO	13	INADECUADO	7	INADECUADO	8	REGULAR	5	INADECUADA
33	ADECUADO	45	ADECUADO	25	ADECUADO	24	ADECUADO	12	ADECUADO	14	ADECUADO	10	REGULAR
28	REGULAR	36	REGULAR	9	INADECUADO	10	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADO	6	INADECUADA
28	REGULAR	35	REGULAR	15	REGULAR	11	INADECUADO	5	INADECUADO	4	INADECUADO	4	INADECUADA
14	INADECUADO	30	REGULAR	12	INADECUADO	12	INADECUADO	10	REGULAR	15	ADECUADO	9	REGULAR
31	REGULAR	45	ADECUADO	24	ADECUADO	22	REGULAR	11	REGULAR	15	ADECUADO	13	ADECUADA
20	INADECUADO	30	REGULAR	15	REGULAR	15	REGULAR	9	REGULAR	8	REGULAR	7	INADECUADA
19	INADECUADO	32	REGULAR	11	INADECUADO	10	INADECUADO	9	REGULAR	10	REGULAR	8	REGULAR
33	ADECUADO	51	ADECUADO	23	ADECUADO	21	REGULAR	11	REGULAR	10	REGULAR	10	REGULAR
24	REGULAR	33	REGULAR	17	REGULAR	13	INADECUADO	8	REGULAR	4	INADECUADO	3	INADECUADA

15	INADECUADO	14	INADECUADO	8	INADECUADO	11	INADECUADO	6	INADECUADO	3	INADECUADO	4	INADECUADA
14	INADECUADO	24	INADECUADO	9	INADECUADO	8	INADECUADO	6	INADECUADO	4	INADECUADO	4	INADECUADA
21	REGULAR	35	REGULAR	17	REGULAR	19	REGULAR	4	INADECUADO	5	INADECUADO	6	INADECUADA
22	REGULAR	28	REGULAR	17	REGULAR	13	INADECUADO	8	REGULAR	4	INADECUADO	6	INADECUADA
16	INADECUADO	27	REGULAR	14	INADECUADO	11	INADECUADO	3	INADECUADO	8	REGULAR	7	INADECUADA
23	REGULAR	33	REGULAR	10	INADECUADO	16	REGULAR	8	REGULAR	4	INADECUADO	4	INADECUADA
31	REGULAR	46	ADECUADO	22	REGULAR	21	REGULAR	7	INADECUADO	5	INADECUADO	8	REGULAR
25	REGULAR	31	REGULAR	12	INADECUADO	17	REGULAR	7	INADECUADO	4	INADECUADO	4	INADECUADA
37	ADECUADO	49	ADECUADO	18	REGULAR	25	ADECUADO	13	ADECUADO	11	REGULAR	11	REGULAR
37	ADECUADO	49	ADECUADO	23	ADECUADO	24	ADECUADO	12	ADECUADO	11	REGULAR	11	REGULAR
22	REGULAR	35	REGULAR	12	INADECUADO	10	INADECUADO	6	INADECUADO	7	INADECUADO	8	REGULAR
19	INADECUADO	24	INADECUADO	11	INADECUADO	13	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADO	3	INADECUADA
27	REGULAR	38	REGULAR	13	INADECUADO	10	INADECUADO	5	INADECUADO	4	INADECUADO	3	INADECUADA
18	INADECUADO	20	INADECUADO	13	INADECUADO	11	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADO	5	INADECUADA
25	REGULAR	34	REGULAR	15	REGULAR	12	INADECUADO	7	INADECUADO	5	INADECUADO	3	INADECUADA
20	INADECUADO	27	REGULAR	11	INADECUADO	16	REGULAR	10	REGULAR	10	REGULAR	13	ADECUADA
14	INADECUADO	14	INADECUADO	8	INADECUADO	10	INADECUADO	9	REGULAR	8	REGULAR	13	ADECUADA
25	REGULAR	36	REGULAR	18	REGULAR	17	REGULAR	8	REGULAR	7	INADECUADO	8	REGULAR

---

**SATISFACCION EN EL PUESTO**

	Desde	Hasta
INADECUADO	9	20
REGULAR	21	32
ADECUADO	33	44

<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	Desde	Hasta
INADECUADO	11	25
REGULAR	26	40
ADECUADO	41	55

<b>RECONOCIMIENTO Y PROMOCION</b>	Desde	Hasta
INADECUADO	6	14
REGULAR	15	22
ADECUADO	23	30

<b>ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Desde	Hasta
INADECUADO	6	14
REGULAR	15	22
ADECUADO	23	30

<b>CALIDAD DE LIDERAZGO</b>	Desde	Hasta
INADECUADO	3	7
REGULAR	8	11
ADECUADO	12	15

<b>DELEGACION DE TRABAJO</b>	Desde	Hasta
INADECUADO	3	7
REGULAR	8	11
ADECUADO	12	15

<b>FORMACION</b>	Desde	Hasta
INADECUADA	3	7
REGULAR	8	11
ADECUADA	12	15



## ANEXO 05: Validación de instrumentos

### Anexo N° 04

#### INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : *Martell Alvaro Karle Patricia*  
 Institución donde labora : *Universidad Nacional de San Martín*  
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*  
 Autora del instrumento : *Miguelita Tirso Ruiz*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ( puntos):

Tarapoto, Setiembre del 2016



**CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL**

Lc. Adm. Karla P. Martell Alfaro  
 REGUC N° 07119  
 Director Reg. de Seg. y Bienest. Social  
 y del Medio Ambiente Científica y Tecnológica  
 DINCORLAD - SAN MARTÍN  
 Docente UCV

**Anexo N° 04**

**INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : *GARCIA VELA ANITA*  
 Institución donde labora : *Aguencia de Viajes ANGAVE TOURS*  
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*  
 Autora del instrumento : *Higuera Ziro de Ruy*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ( puntos):


**CONSEJO DIRECTIVO REGIONAL**  
*[Firma]*  
 Lis. Adm. Anita Garcia Vela  
 REG. N° 13255  
 DECANA REGIONAL DEL CORLAD SM

Tarapoto, Setiembre del 2016

Apellidos y Nombre:  
 DNI N°  
 Docente UCV

**Anexo N° 04**

**INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Apellidos y Nombres del experto : *Salazar Hidalgo Miguel*  
 Institución donde labora : *Universidad Peruana Unión*  
 Instrumento motivo de evaluación : *Encuesta*  
 Autora del instrumento : *Miguelto Zircob R.?*

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está contextualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.				X	
<b>SUBTOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ( puntos):

Tarapoto, Setiembre del 2016

  
 Lic. Adm. Miguel Salazar Hidalgo  
 CLAD N° 10533-162471  
 Docente UCV