



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO – CELENDÍN DE
LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017”**

**PRESENTADO POR LA:
BACH. DAMARIS NÚÑEZ VARGAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.**

**ASESOR:
MG. YOJAN CARMONA DE LA CRUZ**

CAJAMARCA - PERÚ

2020

DICATORIA

A mis queridos padres, por su
apoyo incondicional.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A mis padres, que me apoyaron económicamente y mis asesores con el desarrollo de la presente investigación.

RECONOCIMIENTO.

A los Directivos de la Municipalidad de Sorochuco por colaborar con el desarrollo de la presente Investigación.

ÍNDICE

DICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DELA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. DELIMITACIÓN DELA INVESTIGACIÓN	2
1.2.1. Delimitación Espacial	2
1.2.2. Delimitación Social	2
1.2.3. Delimitación Temporal	3
1.2.4. Delimitación Conceptual	3
1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	3
1.3.1. Problema Principal	3
1.3.2. Problemas Secundarios	3
1.4. OBJETIVOS DELA INVESTIGACIÓN	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos	4
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DELA INVESTIGACIÓN	4
1.5.1. Hipótesis General	4
1.5.2. Hipótesis Secundarias	4
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y Operacional)	4
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación	7
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	7
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	8
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	8
1.6.5. Justificación, Importancia y limitaciones de la Investigación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	12
2.1. ANTECEDENTES DELA INVESTIGACIÓN	12
2.1.1. INTERNACIONALES	12

2.1.2. NACIONALES	13
2.2. BASES TEÓRICAS	15
2.2.1. Relaciones Interpersonales	15
2.2.2. Concepciones de clima laboral	23
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	29
2.4. BASES HISTÓRICAS	32
2.5. BASE LEGAL	33
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	34
3.1. Selección y aplicación de los instrumentos de medición	34
3.1.1. Selección de los instrumentos de medición	34
3.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos	35
3.2.1. Validación de los instrumentos	35
a) Medida de la variable Relaciones interpersonales	35
b) Medida de la Variable Clima laboral	36
3.2.2. Confiabilidad	37
3.3. Presentación e interpretación de los resultados	38
3.3.1. Análisis de tablas y gráficos	39
3.4. Contrastación de hipótesis	49
3.5. Discusión de Resultados	55
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
FUENTE DE INFORMACIÓN	62
ANEXOS	67
Anexo 1. Matriz de consistencia	68
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	70
Anexo 3: Formato de Juicio de expertos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las Variables “X” y “Y”	6
Tabla 2. Formas de autoestima	19
Tabla 3. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Relaciones interpersonales	35
Tabla 4. Criterio de Aplicación de Juicio de Expertos:	36
Tabla 5. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Clima laboral	36
Tabla 6. Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Clima laboral	36
Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Relaciones interpersonales.	37
Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Clima laboral.	38
Tabla 9. Nivel de la variable “X” Relaciones interpersonales.....	39
Tabla 10. Nivel de la dimensión “X1” Comunicación asertiva.....	40
Tabla 11. Nivel de la dimensión “X2” Autoestima	41
Tabla 12. Nivel de la dimensión “X3” Empatía	42
Tabla 13. Nivel de la dimensión “X4” Solución de conflictos	43
Tabla 14. Nivel de la variable “Y” Clima laboral	44
Tabla 15. Nivel de la dimensión “Y1” Motivación	45
Tabla 16. Nivel de la dimensión “Y2” Liderazgo.....	46
Tabla 17. Nivel de la dimensión “Y3” Identidad laboral	47
Tabla 18. Nivel de la dimensión “Y4” Trabajo en equipo.....	49
Tabla 19. Correlaciones de variables relaciones interpersonales y clima laboral	51
Tabla 20. Correlación entre comunicación asertiva y clima laboral.....	52
Tabla 21. Correlación entre autoestima y clima laboral.....	53
Tabla 22. Correlación entre empatía y clima laboral	54
Tabla 23. Correlación entre solución de conflictos y clima laboral	55

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Nivel de la variable “X” Relaciones interpersonales	40
Gráfico 2. Nivel de la dimensión “X1” Comunicación asertiva.....	41
Gráfico 3. Nivel de la dimensión “X2” Autoestima	42
Gráfico 4. Nivel de la dimensión “X3” Empatía	43
Gráfico 5. Nivel de la dimensión “X4” Solución de conflictos	44
Gráfico 6. Nivel de la variable “Y” Clima laboral	45
Gráfico 7. Nivel de la variable “Y1” Motivación	46
Gráfico 8. Nivel de la variable “Y2” Liderazgo.....	47
Gráfico 9. Nivel de la variable “Y3” Identidad laboral.....	48
Gráfico 10. Nivel de la variable “Y4” Trabajo en equipo.....	49
Gráfico 11. Interpretación del coeficiente R de Pearson	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal Determinar la incidencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017., para lo cual partimos del supuesto de que existe una relación directa entre ambas variables.

Para medir cada una de las variables se desarrolló un instrumento de cuestionario de encuestas, el cual fue oportunamente validado mediante la opinión de expertos, así como. se realizó la confiabilidad de dichos instrumentos, para la variable Relaciones interpersonales se obtuvo 0,852 Y para la variable Clima laboral se obtuvo 0,872, la prueba estadística a través de la fórmula rho de Pearson. La población 65 y la muestra de 56 trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca.

Los resultados del estudio fueron desarrollados utilizando recursos informáticos, tablas de distribución de frecuencias, gráficas, los mismos que evidenciaron que efectivamente las relaciones interpersonales si inciden en el clima laboral.

Luego del estudio y análisis estadístico de los resultados llegamos a la conclusión que existe una Correlación Positiva entre las variables, con grado de significación es de 0.592, lo que confirma la hipótesis.

Palabras Clave. Relaciones humanas, comunicación asertiva, manejo de conflictos, autoestima, empatía, clima organizacional.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the incidence of interpersonal relationships in the work environment of workers in the municipality of Sorochuco - Celendín of the Cajamarca Region, 2017., for which we assume that there is a relationship direct between both variables.

To measure each, one of the variables, a survey questionnaire instrument was developed, which was opportunely validated by the opinion of experts, as well as. the reliability of said instruments was performed, for the variable Interpersonal relations, 0.852 was obtained. For the variable Labor climate, 0.872 was obtained, the statistical test using the Pearson's rho formula. The population 65 and the sample of 56 workers of the municipality of Sorochuco - Celendín of the Cajamarca Region.

The results of the study were developed using computer resources, frequency distribution tables, graphs, which showed that interpersonal relationships do affect the work environment.

After the study and statistical analysis of the results we reached the conclusion that there is a positive correlation between the variables, with degree of significance is 0.592, which confirms the hypothesis.

Keywords. Human relations, assertive communication, conflict management, self-esteem, empathy, organizational climate

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las relaciones humanas en las organizaciones se han convertido en una herramienta que permite fomentar un clima laboral conveniente. El presente trabajo de investigación titulado “Relaciones interpersonales en el clima laboral de la municipalidad de Sorochuco – Celendín”, el estudio se realizó con el fin de obtener resultados que puedan servir de aporte a la entidad donde se ejecutó el estudio. En este sentido, esperamos que el presente estudio contribuya de manera positiva a incrementar el conocimiento sobre las relaciones interpersonales y clima laboral.

La tesis presente cuenta de cinco partes, las páginas preliminares abordamos lo siguiente:

En el primer capítulo, indica el Planteamiento del Problema, donde se especifica la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema y la justificación y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico, se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan la investigación, definición de algunos términos básicos, hipótesis, definición de variables y operacionalización de variables.

En el Capítulo III se presenta la metodología, tipo y nivel de investigación, descripción del ámbito de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de estudio, validez y confiabilidad y finalmente, el plan de recolección y procesamiento de los datos.

Capítulo IV. Resultados

Y en el capítulo V. Discusiones

Finalmente, anexos, el cual contiene los instrumentos de investigación y los formatos de juicio de expertos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DELA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

En la coyuntura actual es necesario que en las empresas tomen conciencia y se preocupen por conocer y aplicar temas como las relaciones interpersonales, así mismo, sobre el clima organizacional, puesto que el comportamiento de los individuos en un ambiente laboral afecta, sin lugar a dudas, a los propósitos de la empresa, en este sentido, las relaciones interpersonales cobran necesidad e importancia, dado que, en un contexto empresarial esta variable influye en la productividad de una organización (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 4). En correspondencia se plantea el siguiente ejemplo, si como resultado de las buenas relaciones, se da un trato ecuánime, justo y equitativo a los colaboradores, pues ello expresa el cumplimiento de las metas individuales, corporativas. La empresa, en este sentido, se ve favorecida en sus objetivos.

El escenario expresado en líneas anteriores se visualiza en las organizaciones en todo el mundo. Por consiguiente, las relaciones interpersonales, en nuestro país, no es ajena a este contexto, sin embargo, la importancia y necesidad aún está en un proceso de maduración y entendimiento como herramienta para un buen clima laboral, y por consiguiente la incidencia en la obtención de propósitos. Los colaboradores,

en la mayoría de las empresas, les es difícil brindar tiempo extra para aportar en las entidades o empresas; por lo general, cada quién opta por hacer solamente sus funciones, y muchas veces incumpliendo sus responsabilidades y compromisos.

Por otro lado, el clima organizacional despliega un predominio directo en el comportamiento de los distintos funcionarios que laboran en una organización, compañía o entidad, por tanto, determina la forma en que el colaborador avista y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña (Garza, 2010, p. 8).

En la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la región de Cajamarca el personal solo se remite a cumplir estrictamente sus funciones, pues difícilmente aceptan realizar horas o jornadas extras, para atender a las demandas de los ciudadanos el personal aduce que no se les paga por hacer horas extras o bien que es de su competencia otras funciones. Motivo por el cual, la tesis presente se propuso a investigar y analizar las variables de relaciones interpersonales y clima organizacional, con la finalidad de identificar las debilidades existentes y proponer alternativas de mejora.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

La presente investigación, en razón a su población únicamente permitirá conocer la realidad en el ámbito de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación Social

La presente investigación, solo involucrará a los grupos sociales que conforman a la municipalidad de Sorochuco - Celendín de la Región de Cajamarca, es decir, a los trabajadores.

1.2.3. Delimitación Temporal

Comprende solo hechos observados y analizados en el periodo 2017, es decir el estudio se realizó entre el mes de marzo y diciembre del 2017.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Si bien es cierto que existieron dificultades en cuanto a la elección de literatura actualizada de autores, en este sentido, la presente investigación abarca las diferentes teorías estudiadas, actualizadas y aplicadas durante los últimos años por diferentes autores, que respaldan con sus estudios sobre las relaciones interpersonales y clima laboral.

1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema Principal

¿Cómo incide las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco - Celendín de la Región de Cajamarca, 2017?

1.3.2. Problemas Secundarios

- a) ¿Qué relación existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores?
- b) ¿Qué relación se presenta entre autoestima y el clima laboral de los trabajadores?
- c) ¿Qué relación se presenta entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores?
- d) ¿Qué relación se presenta entre la solución de conflictos y el clima laboral de los trabajadores?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la incidencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco - Celendín de la Región de Cajamarca, 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- a) Establecer la relación que existe entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores.
- b) Analizar la relación que se presenta la autoestima y el clima laboral de los trabajadores
- c) Analizar la relación que se presenta la empatía y el clima laboral de los trabajadores
- d) Establecer la relación que se presenta entre la solución de conflictos y el clima laboral de los trabajadores.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General.

Las Relaciones Interpersonales inciden significativamente entre las relaciones interpersonales y el Clima Laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- a) La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.
- b) La autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.
- c) La empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.
- d) La solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

1.5.3. Variables(Definición Conceptual y Operacional)

➤ Definición conceptual:

Variable Relaciones Interpersonales. Según Bisquerra (2003), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se

encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Variable Clima Laboral. Gadow (2010, p. 22, 51) explica que el clima es la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. Pero la suma de actitudes, sentimientos y Comportamientos termina caracterizando la vida en una organización.

➤ **Definición operacional:**

Variable: Relaciones Interpersonales. El procedimiento para el estudio de la variable Relaciones interpersonales se realizará mediante las siguientes dimensiones: Comunicación asertiva, autoestima, empatía y solución de conflictos.

Variable Clima Laboral. El procedimiento de la variable Clima Laboral se realizará con las siguientes dimensiones: Motivación y recompensa, Liderazgo, Identidad laboral y Trabajo en equipo.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables “X” y “Y”

Variables	Dimensió	Indicadores	Ítems	Instrumento
VARIABLE RELACIONES INTEPERSONALES	Comunicación Asertiva	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación, Opinión personal. Evitar discusiones con los demás Plantear soluciones. 	1;2;3;4;5	Cuestionario de encuesta
	Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad. Trabajar con responsabilidad. Buen rendimiento laboral. Buen estado emocional y laboral 	6;7;8;9;10	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Prudencia. Solidaridad. Compañerismo. Apoyo en conflictos laborales. 	
	Solución de Conflictos		<ul style="list-style-type: none"> Resolución de problemas Aprender de los errores. Plantear soluciones en equipo. 	
	VARIABLE CLIMA LABORAL	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Salario Responsabilidad Equidad Reconocimiento Ascensos. 	
Liderazgo		<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de gestión Cumplimiento de horarios. Fortaleza emocional Compromiso Estabilidad 	6;7;8;9;10	
Identidad laboral		<ul style="list-style-type: none"> Misión y visión Ética laboral. Adaptación al cambio 	11;12,13,14,15	
Trabajo en equipo.		<ul style="list-style-type: none"> Apoyo entre compañeros Planeación Gestión de convenios Comunicación Disposición 	16;17;18;19,20	

Fuente: Elaboración propia

1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de Investigación

a) Tipo de Investigación

El tipo de Investigación según su propósito es Aplicada; no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues se busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos. Su objeto son las teorías científicas.

b) Nivel de Investigación

El nivel de investigación es en primer lugar descriptiva porque se describió cada una de las variables tal y como se pudo observar. En segundo lugar, es correlacionar porque tratamos de establecer correlación entre las variables y dimensiones.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de la Investigación

En la presente tesis se aplicó el método hipotético-deductivo porque el estudio se realizó a través de observaciones que se ejecutó de un problema particular de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, y luego planteamos la hipótesis de investigación que estará conformada, por las siguientes variables: relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores. Además, se consideró el proceso de deducción porque el problema se formuló en base a una teoría que respalda en las variables para plantear la hipótesis, a través de un razonamiento deductivo se contrastó la hipótesis empíricamente.

b) Diseño de la Investigación

El diseño de investigación que se empleó es de tipo No experimental dado que no se realizó un experimento, solo recolectamos datos e información, sin manipular ninguna variable. Así mismo, se utilizó una estrategia de clasificación transversal, porque se efectuó el estudio sobre relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, a través de la aplicación de un cuestionario de encuesta, para cada variable, en un momento determinado.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población.

Está conformado por todos los trabajadores administrativos y auxiliares de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca en el año 2017, los cuales son 65 trabajadores, dado que el universo es pequeño de la investigación, entonces se procederá a trabajar la muestra con el 100% de la población.

b) Muestra

Para la muestra se consideró toda la población debido a que la población es pequeña. $n = 56$. Trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca en el año 2017.

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

a) Técnicas

La encuesta, es la técnica que se usó como la forma de recopilar los datos, porque se buscó conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos, el cual corresponden a una muestra o a una población, por lo tanto, es cuantitativa.

b) Instrumentos

El instrumento que se realizó en el presente trabajo de investigación fue el cuestionario de encuestas, ya que es un instrumento que sirve para recoger los datos que nos proporcionan los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca.

1.6.5. Justificación, Importancia y limitaciones de la Investigación

a) Justificación.

En lo práctico se justifica el estudio por que aportara en mejorar las relaciones interpersonales y clima laboral en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Generando efectos positivos en la organización lo cual puede incidir en una mejora en las funciones.

Justificación teórica.

La investigación permite, mediante la aplicación de la teoría, argumentar de manera científica y sistemática, la información y conocimientos más actualizados en relación a las variables relaciones interpersonales y clima laboral. El trabajo de investigación permitirá reorganizar las bases teóricas de estas variables y dimensiones de estudio teniendo en cuenta los últimos enfoques de la gestión de los servicios registrales.

Justificación metodológica.

Para lograr los objetivos propuestos en esta investigación, se realizó la aplicación y consolidación de la validez y confiabilidad de instrumentos para evaluar las relaciones interpersonales como el cuestionario para clima laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Del mismo modo, el estudio ha permitido elaborar instrumentos para evaluar y diagnosticar las relaciones interpersonales, así como el clima laboral en cualquier organización.

Justificación aplicativa o práctica.

La presente investigación tiene por finalidad evaluar las relaciones interpersonales y clima laboral y de los resultados de esta investigación beneficiarán definitivamente a los usuarios y a las

distintas áreas del personal, trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la región de Cajamarca, es importante el estudio del tema pues diagnosticarían inconvenientes de gestión ligados al manejo y orientación del recurso humano que en la actualidad se vienen desarrollando con un razonamiento productivo en las organizaciones, ya se públicas o privadas.

Justificación social

Las relaciones interpersonales, tiene que ver con el estudio del factor humano. Conceptos que vienen cobrando importancia y protagonismo con el clima laboral en las empresas en la actualidad, en tal sentido, amerita ser tomado en cuenta para futuras investigaciones, pues define los aportes que se desarrolló para la solución de las demandas y atención a la sociedad, como fuente para generar un nivel de organización que demande a los usuarios y la comunidad un mejor servicio.

b) Importancia

El presente trabajo de investigación es importante porque nos permite conocer las relaciones entre las personas que laboran en la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Estudio que pretende dar a conocer y difundir el valor de las relaciones interpersonales con la intención de mejorar el desempeño en sus actividades específicas y a su vez, se motiven a impulsar y concretar los objetivos planteados a nivel personal, así como institucional por medio del trabajo en equipo, es decir, el aporte de conocimiento, criterios y experiencia de todos hacia uno, y de uno hacia todos.

Así mismo, es importante porque de los resultados de la tesis presente, permitirá el desarrollo de los sujetos que laboran en las distintas áreas y saber cuáles son sus vacíos y carencias, de manera que, se pueda proponer adiestramientos en base a

capacitaciones que ayuden al desarrollo y mejora de habilidades personales. El trabajo investigativo incidirá a mejorar las relaciones interpersonales, por ende, en el desempeño de sus actividades de trabajo se realice en un clima organizacional con un entorno armónica y respetuoso, siendo tolerante y aceptando de las demás personas, sus opiniones y experiencias, valores, conocimientos y formas de actuar en favor de objetivos y solución de problemas. Por tanto, se pretende dejar una propuesta que ayude a mejorar la problemática planteada sobre relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la región de Cajamarca

c) Limitaciones

Para la elaboración de la presente investigación se encontró las siguientes limitaciones:

- En el orden temporal, el estudio fue temporal a medida que las condiciones laborales cambien en el tiempo las condiciones y resultados serán diferentes.
- En cuanto a la amplitud, nuestro estudio se circunscribió únicamente a los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, quienes muestran limitada disponibilidad para responder a los cuestionarios de encuestas, debido al temor que se filtre información financiera que les afecte al pago de impuestos.
- En el aspecto metodológico, por ser una investigación No experimental (observacional), no se manipuló ninguna variable. Por ello, los resultados respondieron solo al momento, las cuales pueden variar según el contexto actual.
- En lo económico, profundizar o ampliar la cobertura de investigación implica mayor inversión, por tanto, los costos en el presente estudio son solventado por el investigador.

CAPÍTULO II: MARCOTEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DELAINVESTIGACIÓN.

2.1.1. INTERNACIONALES.

López, Domínguez y Machado (2014), las autoras realizaron una tesis de investigación denominada: *“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo – 2014”*, de la Universidad Cristiana de Panamá especializada en ciencias administrativas y tecnológicas vicerrectoría de investigación y postgrado. El Objetivo general que plantean las autoras sobre su investigación es: Analizar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional. Luego de plantear su objetivo principal, llegan a las siguientes conclusiones: primera conclusión; que los conflictos permiten reconocer que existe diversidad de opinión y que deben canalizarse en miras de que se logren los objetivos que se tienen en el centro educativo; para ello se requiere un líder o gerente educativo que mantenga buenas relaciones con sus subalternos y domine técnicas de mediación y resolución de conflictos; para trabajar con las personas, reconociendo sus capacidades, limitaciones y potencialidades.

En este sentido, *Armas (2014)* presentó un estudio denominado “*Comunicación interna y clima laboral*”, dicho estudio se realizó en un Centro de Contacto de Quetzaltenango en donde describe como identificar el vínculo existente entre la comunicación interna y el clima laboral y despertar la reflexión de los gerentes. Su objetivo fue determinar cómo favorecía la comunicación interna al clima laboral de ese Centro de Contacto. Su muestra estuvo conformada por 7 supervisores y 115 agentes. Fue un estudio de tipo descriptivo en donde concluyó que la comunicación interna favorecía al clima laboral porque dentro de sus procesos de comunicación se compartían informaciones y normas fortaleciendo las relaciones interpersonales.

Meléndez (2014) ejecutó en Guatemala la investigación: “*Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala*”. El objetivo principal de la investigación fue determinar si existe relación entre el nivel de autoestima y el desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa guatemalteca. La muestra fue de 164 trabajadores, y se utilizó un cuestionario en escala Likert para evaluar la autoestima. Se encontró correlación directa y significativas entre la autoestima y el desempeño ($r = .461$; $p = .00$); asimismo, cada una de 11 las dimensiones de la autoestima: auto respeto ($r = .136$; $p = .08$), auto aceptación ($r = .224$; $p = .00$), autoevaluación ($r = .352$; $p = .00$), auto concepto ($r = .217$; $p = .00$) y autoconocimiento ($r = .587$; $p = .00$) se correlacionaron de forma positiva y significativa con la variable desempeño laboral. Se concluyó que la autoestima ejerce influencia positiva sobre el rendimiento laboral de trabajador.

2.1.2. NACIONALES.

Arce y Malvas (2014), realizaron una investigación titulada: “*El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari*”, de la Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado. Donde el objetivo general de la investigación es:

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Luego de plantearse el objetivo, llega a la siguiente conclusión: Se pudo determinar que existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tanto el variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo. El clima organizacional de la institución es adecuado para el personal y las relaciones interpersonales también parecen las adecuadas, con tendencia a mejorar.

Vásquez (2015), en su tesis titulada: *“Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, en la ciudad de Tarapoto en el año 2015”*, la autora describe su objetivo general de la siguiente manera: Comprobar si existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morales- de la ciudad de Tarapoto en el año 2015. Se concluye que existe asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales en el año 2015, obteniéndose un el valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a X^2 tabular de 9.49; lo que indica que ambas variables están relacionadas. Luego también se indica que Los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor relevante de relaciones interpersonales la comunicación y trato en un 34.00%, eso supone que se encuentran indicadores de relaciones Interpersonales, confianza entre trabajadores, cierto nivel de comprensión, cariño y afecto y como ultima conclusión comprueba que los trabajadores del Centro de Salud Morales-2015, presentan como factor predominante de desempeño laboral la efectividad con un 46.00%, que hace referencia al grado en que la organización es capaz de lograr sus metas. Por otro lado, el

30.00% presentan el factor eficacia del desempeño laboral, que hace referencia a la proporción que refleja una comparación entre los resultados logrados y los costos surgidos para el cumplimiento de las metas.

Araujo (2016) en su estudio: *Manejo de conflictos y clima laboral de una Institución Educativa del Rímac*, Planteó como objetivo, encontrar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral según la percepción de los docentes de dicha casa de estudios. Este estudio fue abordado cuantitativamente y enmarcado en el diseño no experimental y en el nivel correlacional, trabajó con una población censal de 80 profesores. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos de las variables manejo de conflictos y el clima laboral; Se empleó con instrumento el cuestionario. Los instrumentos fueron sometidos a una validación de tres expertos y el valor de confiabilidad con la prueba de Cron Bach con coeficientes de 0,795 y 0,978 indicándonos una fuerte y alta confiabilidad de la investigación. Los resultados de la investigación indican que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de 19 la Institución Educativa Esther Cáceres de Salgado Rímac, 2016 ($r=0,604$ y $\text{sig}=0,000$).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Relaciones Interpersonales.

Según Bisquerra (2003: 23), una relación interpersonal “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Romero (2005), afirma que las relaciones interpersonales son términos utilizados para comprender los estados que pueden activar o energizar al organismo, en función de una o varias metas específicas; ello incide decisivamente en su desenvolvimiento en la sociedad incluyendo su rendimiento académico. (p. 41)

Bazán (1988) sustenta que las Relaciones Interpersonales no son otra cosa que lo que ellas expresan: Relaciones entre personas, es decir entre seres Humanos, es el modo de tratar y comprender a la gente o iluminar la mente humana librándola de la ignorancia, de los temores, prejuicios y malos tratos que han venido acechando durante el transcurso de los siglos, para lo cual la educación juega rol gravitante. (p.77)

Por su parte Fingerman (1991), identifica a las Relaciones Interpersonales, como la relación del hombre con el hombre y de éste con el grupo y viceversa. Son el conjunto de contactos sociales en todos los medios en donde el hombre desenvuelve su vida física y afectiva: Su hogar, la universidad, el centro de trabajo y la sociedad en general. Las Relaciones Interpersonales tienen por objeto que los seres humanos se hagan más humanos a través de su socialización y de la educación, mediante el conocimiento recíproco y comprensión mutua.

Las Relaciones Interpersonales se ocupan de la dignidad humana y dentro de ésta se preocupa por la conciencia de los derechos y obligaciones, buscando la claridad de pensamiento, la paz y la valoración del ser humano como individuo y la socialización por el conocimiento recíproco, la comprensión mutua como estructura social. (p. 85)

Dimensiones.

a) Comunicación asertiva.

Peñañiel, y Serrano, (2010), los autores definen el asertividad como “el comportamiento que fomenta la igualdad en las relaciones humanas, permitiéndonos actuar en defensa de los intereses propios, defendernos sin ansiedad injustificada, expresar sincera y agradablemente nuestros sentimientos y poner en práctica nuestros derechos personales, respetando los derechos de los demás” según afirman las autoras.

Así mismo, indican que el asertividad proviene de un modelo clínico, cuya definición apunta a un gran conjunto de comportamientos interpersonales que se refieren a la capacidad social de expresar lo que se piensa, lo que se siente y lo que se cree de manera adecuada al medio y sin ansiedad. Para que esto se dé son necesarias buenas estrategias comunicacionales. Sin embargo, el concepto de asertividad ha evolucionado y se considera que la conducta asertiva se refiere aquellos comportamientos interpersonales cuya ejecución implica cierto riesgo social, es decir que es posible la ocurrencia de algunas consecuencias negativas en referencia al término de la conducta asertiva. Por lo tanto, ser asertivo significa dejar que los demás sepan lo que sientes y piensas de una forma que no les ofenda, pero que al mismo tiempo te permita expresarte.

García (2010) explica asertividad como: “aquella habilidad social que reúne las conductas y pensamientos que nos permite defender los derechos de cada uno, sin agredir ni ser agredido”. (Pág10) Por su parte Hare, (2000) opina que: “la Asertividad o afirmación no es un rasgo del carácter con el que algunas personas llegan a este mundo y otras no. Se trata de una habilidad de comunicación, y como cualquier otra habilidad puede aprenderse”. (Pág. 13) Shelton, y Sharon, (2004) sostienen que “comportarse con asertividad permite expresar necesidades, pensamientos y sentimientos con sinceridad y sin ambages, aunque sin violar los derechos de los demás”. (Pág. 18); “La Asertividad es la habilidad de expresar y comunicar nuestros deseos de una manera abierta, directa, amable y franca, consiguiendo decir lo que queremos expresar, pero sin atentar contra los demás. Se trata, por tanto, de expresar nuestros derechos y responsabilidades una vez que se valoren adecuadamente las circunstancias en las que se produce dicha conducta y no se dañen los derechos y dignidad del receptor”. (Pág. 24)

Por otro lado, Smith (2000), define la comunicación asertiva como aquella que “está dirigida a obtener resultados eficaces y adecuarse a

las circunstancias”, (p. 45), es decir son claras las expresiones de los objetivos y firmes en la intención de lograrlos, sin ser agresivas, pues toma en cuenta los deseos y derechos de los demás sin imponer su voluntad a la fuerza. Continúa explicando el autor que este tipo de comunicación comprende un conjunto de actividades enfocadas a entrenar a los individuos en la cual se defienden sus legítimos derechos sin agredir ni ser agredidos.

a) Autoestima.

Clemes et Al. (1994:7) refiriéndose a la autoestima como parte efectiva del auto concepto, opina que es el punto de partida para el desarrollo positivo de las relaciones humanas, del aprendizaje, de la creatividad y de la responsabilidad personal. Es el “aglutinante” que liga la personalidad del hombre y conforma una estructura positiva, homogénea y eficaz. Siempre será la autoestima la que determine hasta qué punto podrá el hombre utilizar sus recursos personales y las posibilidades con las que ha nacido, sea cual fuere la etapa de desarrollo en que se encuentre.

Cerviño (2008), la autoestima es “la evaluación que hace el individuo de sí mismo y que tiende a mantenerse; expresa una actitud de aprobación o rechazo y hasta qué punto el sujeto se considera capaz, significativo, exitoso y valioso. La autoestima es el juicio personal de la valía que es expresada en las actitudes que tiene un individuo hacia sí mismo”

Branden (1993) citado en Helfer 2009, sostiene que la autoestima tiene implicancias para la realización personal y la adaptación social, en tanto una autoestima saludable se relaciona con la racionalidad, el realismo, la creatividad, la independencia, la flexibilidad y la capacidad de aceptar cambios; mientras la autoestima baja se relaciona, entre otras cosas, con el miedo a lo

nuevo, la conformidad, la sumisión o el comportamiento reprimido.

Kernis (2003) propone que la autoestima óptima debe implicar sentimientos positivos hacia uno mismo, con bases sólidas que no requieran una validación continua, y que no se sientan amenazados fácilmente, aunque se afronten situaciones adversas o se evidencien fallos y limitaciones personales. Se contraponen a la llamada autoestima frágil en la que los sentimientos positivos hacia uno mismo son vulnerables, necesitan promoción y protección continua, y se vinculan a formas de autoestima problemáticas. Basándose en propuestas de diferentes enfoques teóricos, Kernis plantea la existencia de cuatro formas de autoestima frágil que son: la defensiva-inflada, la contingente, la inestable y la discrepante y, de manera alternativa a cada una de las anteriores, considera cuatro formas de autoestima segura, que son: la genuina, la verdadera, la estable y la congruente.

Tabla 2.
Formas de autoestima.

Autoestima frágil	Autoestima segura (óptima)
Defensiva	Genuina
Contingente	Verdadera
Inestable	Estable
Discrepante	Congruente

Formas de autoestima frágil y sus alternativas de autoestima segura (Kernis, 2003)

Kernis considera que, entre las personas con alta autoestima, unas se caracterizan por poseer una autoestima segura (genuina, verdadera, estable y congruente) y otras por tener una autoestima frágil (defensiva-inflada, contingente, inestable o discrepante).

Pero también se trata de algo gradual, es decir, esas características se pueden poseer en mayor o menor grado, por lo que la autoestima de una persona será más o menos: defensiva o genuina; contingente o

verdadera; inestable o estable, y discrepante o congruente. Además, aunque esas diferentes formas de autoestima suelen caracterizar a diferentes personas, también pueden variar en un mismo individuo, en diferentes situaciones o a lo largo del tiempo.

b) Empatía.

En 1996, Davis describe la empatía en términos de: “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas” (Citado por Fernández et al., 2008, pág.12). Los diversos componentes de la empatía de acuerdo con el modelo de Davis son:

1. *Componentes cognitivos*: El componente cognitivo busca interpretar y comprender la emoción de otros; sus elementos son:
 - *Toma de Perspectiva*: que implica buscar una lógica comprensiva a la situación emocional de los otros (comprender la causa, intensidad y posibles alternativas de solución a lo que les sucede).
 - *Fantasía*: como una apuesta cognitiva de representarse en la situación de otros, por ejemplo, con personajes de cine.
2. *Componentes emotivos*: El componente emocional es comprendido por Davis (1980, 1983); Eisenberg y Strayer, (1987); Mestre Frías y Samper (2004); como:
 - *Preocupación empática*: Son los sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros; son sentimientos orientados al otro, que pueden derivar en comportamientos de ayuda.
 - *Malestar personal o Distrés*: Son las reacciones emocionales de ansiedad y malestar que la persona experimenta al observar las vivencias negativas de los demás; son sentimientos orientados hacia la propia persona, que generalmente producen una reacción de huida e ineficacia en la acción hacia

el otro.

Fernández, López y Márquez (2008: p. 285) en su estudio citan a Hogan (1969), quien define la empatía como “un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos”.

c) Solución de conflictos.

Según Octaviano Domínguez (2001), “La presencia del conflicto en una organización no debe minusvalorarse porque sea de moderada intensidad o de repercusión poca importancia, en realidad nunca se sabe del poder expansivo de las situaciones conflictivas y cuando arrasan y envuelven nuestra vivencia entorpeciendo todo” Manejo de Conflictos para una decisión efectiva (2007), “En los textos sobre “Administración”, o “Comportamiento organizacional” se identifican tres tipos de conflictos: los interpersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro” de las personas; interpersonales, que surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas. Finalmente, los conflictos laborales, u organizacionales, que surgen de problemas vinculados con el trabajo, y las relaciones que se establecen en este, entre individuos, grupos, departamentos, etc.”

Según Melo (2009), “Existe un motivo concreto para el surgimiento del Conflicto, y éste se relaciona con la existencia de “deseos opuestos”. En un combate, en una pelea, se enfrentan deseos opuestos y el efecto de ello provoca el carácter de los elementos que califican un Conflicto” Cuando dos o más intereses se encuentran en estado activo, buscando su realización y perfeccionamiento, se presenta el grado más recio del Conflicto. Los intereses propios se enfrentan a los intereses opuestos y cada uno busca prevalecer sobre el otro. El efecto previsible de esta acción (porque en su estado activo los intereses conducen precisamente a la acción), solo puede conducir a un resultado: un

interés se impone sobre el otro, un interés prevalece y el otro no. En esta lógica resulta muy difícil entender estados intermedios o resultados parciales. Para establecer que un Conflicto en particular ha concluido se necesita también establecer qué interés ha prevalecido y qué interés ha desaparecido.

Según Octaviano Domínguez (2001),” Tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. Pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpe por grandes fracasos y todos se preguntan por qué la falla, en donde estuvo el mal manejo del conflicto, sobre todo en una persona de experiencia.” “tener experiencia en el manejo de conflictos, se requiere conocer sus causas, el momento de su evolución en un proceso, los factores que lo atenúen o incrementen, así también, se debe ser capaz de prevenirlos, identificar con anticipación el campo y los elementos de un conflicto en ciernes, atenuar sus consecuencias y solucionar con el menor daño posible aquel que se encuentre en franca evolución. Así también de poder estimar el impacto de sus efectos en el individuo y sus dimensiones sociales como la familia, el área laboral y la comunidad.”

Según Melo (2009), “Conceptualmente el Conflicto no desaparece nunca. Entre el conjunto algunos desaparecen, otros cambian y otros nuevos aparecen, pero constituye una irracionalidad el suponer que la dinámica social vive exenta de Conflicto en un momento dado. La propia naturaleza del ser humano lo prepara para enfrentar el Conflicto, la especie humana ha demostrado ser la más evolucionada para vencer las contrariedades.” La percepción del Conflicto puede ser muy diferente a partir de que se entienda que no es ajeno absolutamente a nadie. En tanto una persona o una Organización se encuentra

enfrentando un Conflicto, todo el resto lo está haciendo simultáneamente tan solo cambian las formas y los grados de dificultad.

Según Vilma Balmaceda (2009), “El Conflicto tiende a distraer nuestra atención de lo que son nuestros verdaderos intereses, creando otros intereses (“demostrar que yo tengo la razón” “cobrarme todas las que me ha hecho”, “ponerlo en su sitio”, etc.). Estos “intereses instintivos” pueden eclipsar el logro de los verdaderos intereses relevantes y hacer más difícil encontrar una solución satisfactoria para ambas partes

2.2.2. Concepciones de clima laboral.

Por su parte, Hall (1972) definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Así mismo, James y Jones (1974) definieron el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo.

Campbell (1976) considera que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.

Brunet (1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales.

Tagiuri (1968) afirma que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos.

Robbins (1990) define el clima organizacional como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

Chiavenato (1990) por su parte, considera que el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.

Silva (1996) define el clima organizacional como una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona y sus características individuales (actitudes, motivación, rendimiento, satisfacción, etc.), los grupos (relación intergrupala) y la organización (procesos y estructura organizacional).

✓ **Dimensiones.**

a) Motivación

Tellería (2008) refiere que la motivación es la situación emocionalmente positiva o negativa, que se produce en un individuo cuando existe un estímulo o incentivo que le proporciona satisfacción a cualquier necesidad, y le provoca desplegar una conducta determinada.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que la motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Señalar que los líderes motivan a su equipo de trabajo es decir que realizan actividades que esperan satisfagan esos impulsos y deseos, y que esto logrará que las personas actúen de la manera deseada.

Robbins y Judge (2009) afirman que el pago no es siempre un factor que impulse de manera importante la motivación en el trabajo. Sin embargo, si motiva a las personas y es frecuente que las empresas subestimen la importancia que tiene el salario para conservar a los talentos notables.

García (2007) afirma que existen dos formas de motivación que operan las organizaciones con el personal, éstas son difíciles de diferenciar puesto que regularmente están entremezcladas, a continuación, se define cada una de ellas.

- *Motivación extrínseca.* La recompensa o incentivo que esta crea son independientes de la acción que el colaborador efectúa para obtenerla, es decir la motivación que aparece fuera de un individuo. Los factores que proporcionan satisfacción y placer son el dinero y calificaciones, mismos que la tarea en sí misma no puede proveer.
- *Motivación intrínseca.* El individuo es el origen de su propio estímulo, es quién dispone de los refuerzos y sanciones, se demuestra cuando una persona realiza una acción por el simple placer de realizarla sin que alguien de manera obvia le de algún tipo de incentivo externo. Un colaborador intrínsecamente motivado ejecutará sus labores con placer porque eso le provoca gran satisfacción, sentimientos de autorrealización y crecimiento personal, puesto que realizará lo que realmente quiere hacer.

b) Liderazgo.

Hampton, (1997), define al liderazgo como la capacidad de ofrecer orientación y dirección para realizar diferentes actividades con los subordinados, indica que es una habilidad directiva que poseen los buenos gerentes y de lo cual carecen otros que no lo son. Además, menciona las diferentes cualidades que tiene un líder: fuerte impulso de responsabilidad y terminación de las tareas, vigor y persistencia en

obtención de las metas, osadía y originalidad en la solución de problemas, deseo de tomar iniciativa en diferentes situaciones, seguridad en sí mismo, identidad laboral que tiene con el personal y disposición que tiene en aceptar las consecuencias de la propia decisión o acción realizada.

Chiavenato, (2011), destaca que se entiende que liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en un actuar la misma que está dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.

Lepeley (2003), define, que se debe entender al liderazgo como “una ciencia que tiene por finalidad dirigir a una organización de la circunstancia presente a unas circunstancias mejores a futuro” (p.23).

Evans, (2008), define al liderazgo como “un proceder que permite obtener resultados positivos en la gente y los sistemas por medio de la autoridad, a fin de tener un impacto significativo y lograr resultados importantes” (p. 207).

Crespo, Peña, López, & Carreño, (2003), es un fenómeno social, que ocurre únicamente en grupos sociales. Es más, mediante el ejercicio del liderazgo se puede influir en las personas para que actúen voluntariamente y con agrado, y de esta forma conseguir las metas del grupo. Además, no hay olvidar que el líder puede surgir o ser nombrado a diferencia del administrador dado que este se nombra.

Maqueda, & Llaguno, (1995) En consecuencia la función del liderazgo en la gestión empresarial es de suma importancia, sobre todo en la gestión de servicios de empresa, donde predomina el producto, puesto que es en las personas y no en las maquinas etc., donde el liderazgo despliega sus virtudes de orientación, guía, motivación, dirección, y otros

c) Identidad laboral.

Cuando el colaborador está identificado con su función y con la entidad que labora, ésta le resulta satisfactoria, la creatividad alcanza altos niveles, y por consiguiente, los resultados son superiores a los esperados.

Los colaboradores comprometidos cumplen estrictamente el horario de trabajo y lo amplían cuando el jefe se los propone. De manera que, las personas comprometidas sienten que deben cumplir con su labor, de manera que, los empleados identificados con la empresa quieren relacionarse con el proceso, para ellos el trabajo no es una obligación sino una contribución, una manera de contribuir con el éxito.

Walsh y Gordon (2007), “la identidad laboral de un individuo se refiere a un concepto de sí mismo basado en el trabajo, constituido por una combinación de identidad laborales organizacionales, ocupacionales y otras que dan forma a los roles de una persona” (p. 2). Desde esta perspectiva, los roles ocupacionales ejercen un papel central en la configuración de la identidad laboral. Por su parte, Andrade (2014) afirma que la identidad laboral “se concibe como la relación que las personas tienen con el trabajo respecto a cómo el rol ocupacional (el trabajo que desempeñan) tiene que ver con lo que la persona es, o le describe como parte central suya” (p.121).

Kuhn, (2002,) Toma sentido concebir el concepto de identidad laboral en relación con las características del contexto en el que se produce, esto es, situarlo en un contexto de trabajo altamente dinámico y cambiante. En este orden de ideas, el concepto de identidad laboral, en un contexto de fluidez, flexibilidad y diversidad, toma como trasfondo la subjetividad laboral, entendida “como la forma particular en que un ser humano como sujeto (a la vez individual y social), percibe, interpreta, comprende y significa la realidad en su conjunto, incluido él mismo, y en

consistencia con su contexto histórico-social y cultural” (Orejuela & Ramírez, 2011, p. 130). En este sentido, la configuración de identidad laborales por parte de los individuos se hace a partir de referentes contextuales y según la manera como éstos son significados e interpretados por ellos en su rol de trabajadores.

d) Trabajo en equipo

Según Gómez y Acosta (2003) “Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas”.

En la actualidad los equipos se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. (Gilmore, C. & Moraes, 2002).

Buenos profesionales hacen buenos equipos, pero también buenos equipos hacen buenos profesionales, lo que a la larga supone un enriquecimiento social. (Borrell, 2004).

Robert Blake, Jane Mouton y Robert Allen, en su libro *Cómo trabajar en equipo*, estudian, dentro de ese método de trabajo, las dimensiones que contribuyen a desarrollar un equipo de excelencia. Los autores afirman que el trabajo en equipo tiene más posibilidad de generar participación y es la clave para resolver los problemas de calidad, creatividad, satisfacción y compromiso.

Gutiérrez (2010) explica que el trabajo en equipo es como un grupo de personas que colaboran e interactúan para lograr objetivos en común,

fundamentado en la unidad de un propósito por medio de aportaciones de conocimientos, habilidades y acciones de sus integrantes.

Hitt (2013) menciona que administrar un equipo de trabajo conlleva ciertos conocimientos y habilidades, que fomentan el desarrollo efectivo de un grupo de trabajo, él se centra en tres aspectos que en particular resultan fundamentales para integrar y administrar grupos y a su vez desarrollar competencias y mejorar la eficacia grupal.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Autoestima: La autoestima es la concepción afectiva que tenemos sobre nuestra propia persona partiendo de nuestro conocimiento del propio auto concepto, es decir, saber quiénes somos, cuánto nos queremos y cuánto nos valoramos

Capacidad de gestión. es la habilidad que tiene la persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que requiere el hacer que las cosas resulten.

Clima Laboral: El clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización e influyen en su comportamiento.

Compromiso laboral. Chiavenato, (1992) opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Comunicación asertiva: es la expresión de pensamientos y sentimientos de manera directa y clara, respetando nuestros propios derechos y los derechos de los demás.

Conflictos interpersonales: Son los que tiene el individuo consigo mismo. Este tipo de conflictos se crea cuando las necesidades de las

personas chocan con las del grupo social al que pertenece o bien el medio en el que se desarrolla.

Cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Desempeño. Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.

Empatía. Hogan (1969) definió la empatía como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos.

Entorno laboral: Son las condiciones en que se vive en lugar de trabajo, todas aquellas circunstancias que inciden en la actividad dentro de una oficina, fabrica, etc.

Estabilidad laboral. Rosales (2008): la estabilidad laboral es un derecho del trabajo, que genera la potestad de permanecer en un empleo.

Ética profesional. “Es un conjunto de principios, valores y normas que indican cómo debe comportarse un profesional para que su ejercicio sea considerado digno, estableciendo los mejores criterios, conceptos y actitudes para guiar la conducta de él mismo por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión que ejerce, así como sus relaciones con los clientes, el público y otros contadores públicos, tomando en cuenta la independencia, autodisciplina e integridad moral del profesional. (Fuentes 2006)

Fortaleza emocional. a fortaleza emocional es el conjunto de recursos psicológicos que nos sirven para enfrentarnos a los retos y situaciones complejas que nos trae la vida. Cuanto mayor sea nuestra fortaleza emocional, más fácil nos resultará vencer la incertidumbre, reconocer nuestros deseos y decidir qué camino queremos tomar.

Identidad laboral: Es la percepción que tienen los docentes sobre el grado de pertenencia a su institución, en general es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes o directivos en el comportamiento de otros para lograr resultados.

Motivación. - Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

Política interna. Las **políticas internas** de la **empresa** son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados.

Recompensa: Es la percepción que tienen los docentes sobre la calidad de la recompensa que se recibe por la correcta realización de su trabajo.

Reconocimiento. Gandy (2001) señala que el reconocimiento laboral se da cuando se reconoce y valora a los empleados por su trabajo, por lo que ellos son y por el papel que desempeñan en sus organizaciones.

Relaciones Interpersonales: Es la capacidad que posee el ser humano para interactuar con otras personas respetando sus derechos, manteniendo una óptima comunicación y trabajando unidos en pos de un objetivo en común.

Salario. Mientras que Rafael Alburquerque, a este lo define como " Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo, es decir, la remuneración por una actividad productiva".

Solución de conflictos: un proceso mediante el cual una o más partes percibe que otra u otras partes, afectan real o potencialmente en forma negativa sus intereses.

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

Trabajo en equipo. Katzenbach y K. Smith (1993) consideran al equipo de trabajo como un “Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida”

2.4. BASES HISTÓRICAS.

Como marco histórico se considera importante resaltar que las relaciones interpersonales tienen sus orígenes en los Estados Unidos, es un movimiento netamente norteamericano. Su propósito tiene su fundamento en la democracia y la humanización, los cuales son conceptos rígidos de la administración y la interacción humana. Ello se adecua a los patrones y comportamiento que caracteriza al pueblo norteamericano, en contraposición a las malas costumbres y hábitos de trabajo.

Para Sferra, (1997) señala que, en las sociedades más primitivas y antiguas, el trabajo se realizaba en solitario y envolvía a unos cuantos individuos, además de la propia familia, con el desarrollo de nuestra cultura, la interdependencia ha ido aumentando progresivamente. El proceso de las relaciones humanas es una fuerza activa, que lleva a que se establezcan relaciones agradables o desagradables, su finalidad es propiciar la convivencia en todas sus formas hacia la satisfacción de necesidades

Las relaciones interpersonales es un factor que influye en el clima laboral de las organizaciones, tanto públicas como privadas, por ello, en la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, en los últimos de gestión ha resaltado le necesidad de restablecer las relaciones entre los trabajadores para mejorar el clima laboral.

2.5. BASE LEGAL

Mujica (2010) Agrega que la legislación peruana en materia de derechos del trabajador está muy dispersa, ya que existen varios regímenes laborales como son:

- El que regula a los trabajadores del Estado, regulado por el Decreto Legislativo (D.L.) 276;
- El régimen para los trabajadores de empresas privadas, regulado el D.L. 728;
- El régimen de los Contratos Administrativos de Servicios (CAS), regulado por el D. L. 1057.

Y en relación a los principales derechos del trabajador más básicos y que contiene todos los regímenes de trabajadores en el Perú en consideración de Javier Mujica Petit, son los siguientes:

- El contrato de trabajo indeterminado y con estabilidad si las labores en la empresa son de carácter permanente y si son ocasionales se justifican los contratos temporales. Este derecho está muy ligado a que los trabajadores cuenten con un contrato y que su despido se realice por una causa comprobada y prevista en la ley.
- La jornada laboral que no puede ser mayor a 8 horas diarias y 48 horas a la semana.
- El descanso remunerado en la semana, así como las vacaciones.
- La seguridad y salud en el trabajo.
- Seguro de trabajo.
- Derecho a la libre asociación y negociación...

En relación a lo antes expuesto, por Mujica, los trabajadores tienen el amparo de la ley para proteger sus derechos de contrato, de jornada laboral, jornada laboral y descanso remunerado y de asociación. Este último, respalda la libertad de las relaciones interpersonales y, por ende, en el derecho de un buen clima laboral.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Selección y aplicación de los instrumentos de medición

3.1.1. Selección de los instrumentos de medición

Se realizó la técnica de la encuesta, por medio del instrumento de un cuestionario para recolectar los datos del trabajo de investigación, aplicado a la población de estudio los cuales fueron los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Se aplicó una muestra, para ver el grado de asociación entre las variables del estudio: relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores, siendo dichos instrumentos de medida los siguientes.

- a) **Cuestionario 1:** “Relaciones interpersonales”. Se empleó para conocer que opinan los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de Cajamarca” a cerca, del uso de las relaciones interpersonales en la entidad pública. El instrumento cuenta con cuatro dimensiones (comunicación efectiva, autoestima, empatía y solución de conflictos) y cada dimensión contiene sus respectivos indicadores que componen los enunciados para los 20 items medidos por una escala de Likert teniendo estos, 4 alternativas

de respuesta: 1=Totalmente de acuerdo; 2=Algo de acuerdo; 3=Algo en desacuerdo; 4=Totalmente en desacuerdo.

- b) Cuestionario 2:** “Clima laboral”. Se empleó para conocer que opinan los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca” respecto al ambiente laboral, siendo estos sus cuatro dimensiones (motivación, liderazgo, identidad laboral y trabajo en equipo) y cada uno contiene sus indicadores respectivos que generan los enunciados para los 20 items medidos por una escala de Likert teniendo estos, 4 alternativas de respuesta: 1=Totalmente de acuerdo; 2=Algo de acuerdo; 3=Algo en desacuerdo; 4=Totalmente en desacuerdo.

3.2. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.2.1. Validación de los instrumentos.

Para validar los instrumentos de medición (cuestionarios) de las dos variables relaciones interpersonales y clima laboral fueron sometidos a un juicio de expertos conformado por 3 profesionales titulados, quienes calificaron sobre la validez de los instrumentos por la consistencia y congruencia de su contenido, mediante un informe de juicio de expertos.

a) Medida de la variable Relaciones interpersonales

En la presente tesis se utilizó el instrumento cuestionario de encuesta con el cual se midió la variable relaciones interpersonales, fue sometida a evaluación de profesionales investigadores que laboran en diferentes universidades.

Tabla 3.

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Relaciones interpersonales

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Huamaní Córdova, Luis	Licenciado	18,8
Tello Alvarado Néstor	Licenciado	17,2
Chilón Garay Francisco	Magister	18,4
PROMEDIO GENERAL	18,1 %	

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la tabla de valoración se indica los criterios:

Tabla 4.

Criterio de Aplicación de Juicio de Expertos:

Valoración	Rango	Opinión
01. Deficiente	01 - 08	No valido, Reformular
02. Regular	09 - 11	No válido, modificar
03. Bueno	14 - 14	Válido, mejorar
04. Muy bueno	15 - 17	Válido, precisar
05. Excelente	18 - 20	Válido, aplicar

Fuente: Escala de Likert.

Según la valoración de los expertos, se obtuvo 18,1% para el instrumento de medición de la variable relaciones interpersonales, lo que significa que la variable tiene una valoración de “Excelente”, demostrado que los instrumentos de esta investigación, cuenta con una sólida valoración.

b) Medida de la Variable Clima laboral

Con el mismo procedimiento, que en la anterior variable se ha utilizado el instrumento cuestionario de encuesta, el cual, ha medido la variable Clima laboral, fue sometida a evaluación de un grupo de profesionales investigadores que laboran en diferentes universidades.

Tabla 5.

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Clima laboral

EXPERTOS	GRADO	PUNTUACIÓN
Huamaní Córdova, Luis	Licenciado	17,6
Tello Alvarado Néstor	Licenciado	20,4
Chilón Garay Francisco	Magister	17,2
PROMEDIO GENERAL	18,4 %	

Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

Tabla 6.

Juicio de expertos para el instrumento de medición de la variable: Clima laboral

Valoración	Rang	Opinión
01. Deficiente	01 - 08	No valido, Reformular
02. Regular	09 - 11	No válido, modificar
03. Bueno	14 - 14	Válido, mejorar
04. Muy bueno	15 - 17	Válido, precisar
05. Excelente	18 - 20	Válido, aplicar

Fuente: Escala de Likert.

Según la valoración de los expertos, se obtuvo 18,4 % para el instrumento de medición de la variable Clima laboral, lo que significa que la variable está en el rango de “Excelente”, demostrado que los instrumentos de esta investigación, cuenta con una sólida valoración.

3.2.2. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable Relaciones interpersonales. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos ya validados, se somete a prueba. Por ende, se aplicó la prueba piloto a trabajadores que no son parte de la muestra, quienes tienen las mismas características de los sujetos de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el software SPSS Versión 24, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7.

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Relaciones interpersonales.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	20

Fuente: Elaboración propia.

Según el resultado de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,852 para el instrumento de la variable Relaciones interpersonales, resultado que tiene un alto grado de confiabilidad.

b) Confiabilidad de la variable Clima laboral. La confiabilidad del instrumento de recolección de datos ya validados, se somete a prueba. En consecuencia, se aplicó la prueba piloto a trabajadores que no son parte de la muestra, quienes tienen las mismas características de los sujetos de la muestra. El procesamiento de las respuestas se realizó con el software SPSS Versión 24, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8.

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de la variable Clima laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,872	20

Fuente: Elaboración propia

Según el resultado de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,872 para el instrumento de la variable Clima laboral, resultado que tiene un alto grado de confiabilidad.

3.3. Presentación e interpretación de los resultados

En el presente trabajo de investigación se realizó la prueba estadística, por medio de los tipos de estadística: descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos, se han procesado y tabulado, presentándolos en tablas de distribución de frecuencias, de la misma forma, se utilizaron gráficos estadísticos, a fin de que se deduzca los procedimientos que se ejecutó:

En primer lugar, en las medidas descriptivas brindó las principales peculiaridades de los datos observados, así como las particularidades clave de los fenómenos de la presente investigación.

En segundo lugar, la estadística inferencial se ha aplicado en la resolución de las de estimación y contraste de hipótesis, pues se trata de generalizar la información obtenida en una muestra a una población, para nuestro estudio encontrar el nivel de relación entre variables.

a) Distribución de frecuencias.

Alvarado y Obagi (2008) indica que: *“La distribución de frecuencias es la agrupación de datos en categorías mutuamente excluyentes que indican el número de observaciones en cada categoría”*. Lo cual,

proporciona un valor añadido a los datos recopilado, para efecto de medir el nivel de las variables o sub variables (dimensiones) de manera independiente. La distribución de frecuencias presenta las informaciones clasificadas de modo que se pueda ver el número existente en cada clase (variables).

b) Gráfico de barras.

Grafico que utiliza barras para indicar la frecuencia de ocurrencia con categorías, no necesariamente para la recopilación de datos, sino para medir el nivel del fenómeno de las observaciones obtenidas. Para construirla se constituye el eje “Y” por las frecuencias absolutas y el eje “X” por los límites: inferior y superior de cada clase, dejando un espacio entre barra y barra.

3.3.1. Análisis de tablas y gráficos

Nivel de la variable “X” Relaciones interpersonales

Tabla 9.
Nivel de la variable “X” Relaciones interpersonales

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	14,3	14,3	14,3
	Favorable	33	58,9	58,9	73,2
	Muy favorable	15	26,8	26,8	100,0
	<hr/> Total	56	100,0	100,0	

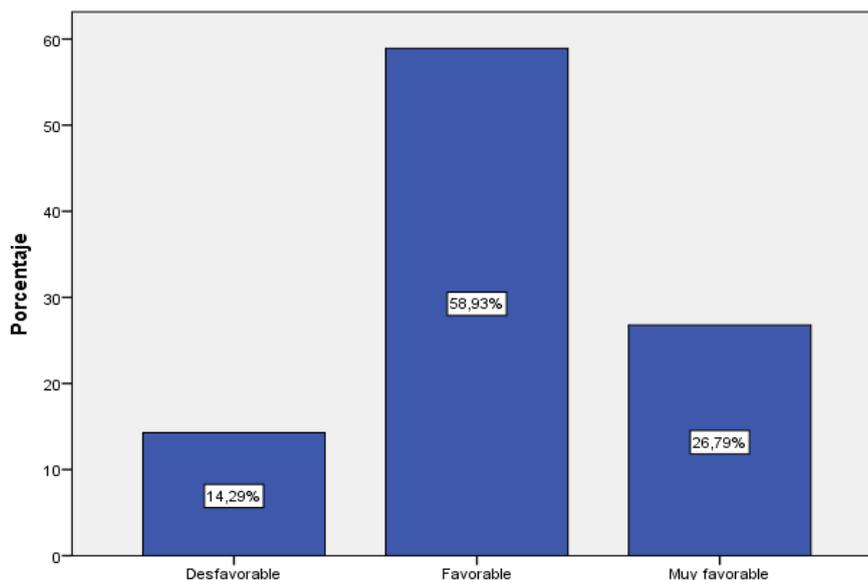


Gráfico 1. Nivel de la variable "X" Relaciones interpersonales

Interpretación:

En la tabla 9 y gráfico 1, los encuestados consideran con 58,9% es favorable y el 26,8% es muy favorable, en referencia a como se presenta el nivel de la variable: relaciones interpersonales de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Es decir, significa que las relaciones interpersonales están en una situación favorable en la entidad pública de estudio.

Nivel de dimensiones de relaciones interpersonales

Tabla 10.

Nivel de la dimensión "X1" Comunicación asertiva

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	9	16,1	16,1	16,1
	Favorable	27	48,2	48,2	64,3
	Muy favorable	20	35,7	35,7	100,0
	<u>Total</u>	56	100,0	100,0	

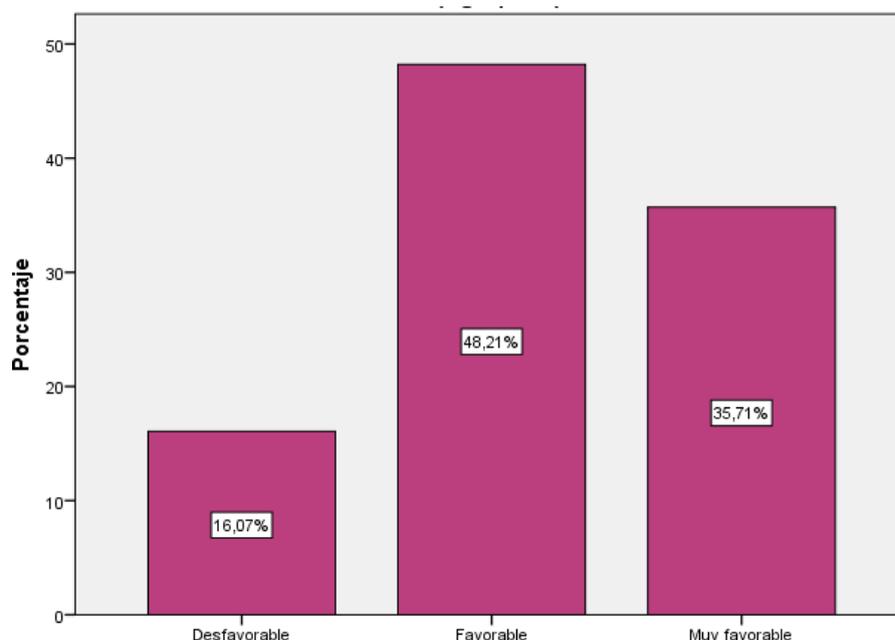


Gráfico 2. Nivel de la dimensión "X1" Comunicación asertiva

Interpretación:

En la tabla 10 y gráfico 2, los encuestados consideran con 48,2% favorable y con 35,7% muy favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Comunicación asertiva de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Es decir, significa que la comunicación asertiva está en una situación favorable en la entidad pública de estudio

Tabla 11.
Nivel de la dimensión "X2" Autoestima

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	12	21,4	21,4	21,4
	Favorable	23	41,1	41,1	62,5
	Muy Favorable	21	37,5	37,5	100,0
	<u>Total</u>	56	100,0	100,0	

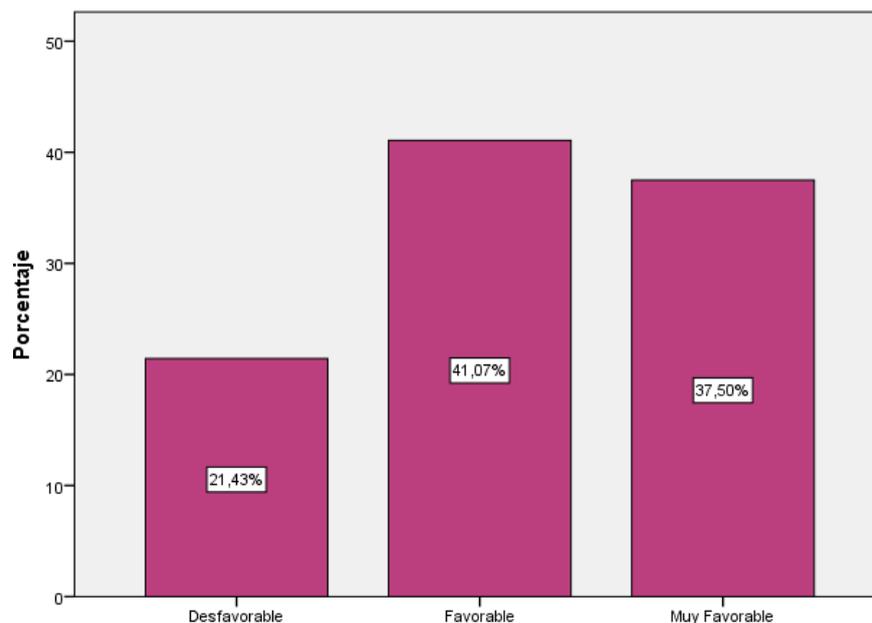


Gráfico 3. Nivel de la dimensión "X2" Autoestima

Interpretación:

En la tabla 11 y gráfico 3, los encuestados consideran con 41,1% favorable y con 37,5% muy favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Autoestima de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Lo cual significa que la autoestima está en un contexto favorable en la entidad pública de estudio

Tabla 12.
Nivel de la dimensión "X3" Empatía

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	14,3	14,3	14,3
	Favorable	26	46,4	46,4	60,7
	Muy favorable	22	39,3	39,3	100,0
Total		56	100,0	100,0	

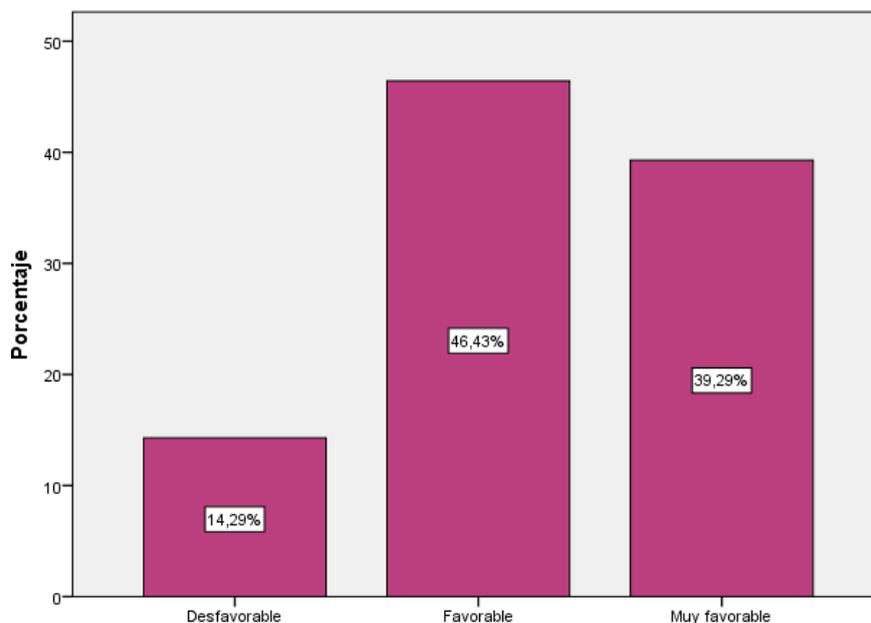


Gráfico 4. Nivel de la dimensión "X3" Empatía

Interpretación:

En la tabla 12 y gráfico 4, los encuestados consideran con 46,4% favorable y con 39,3% muy favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Empatía de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Ello significa que la empatía está en un contexto favorable en la entidad pública de estudio.

Tabla 13.

Nivel de la dimensión "X4" Solución de conflictos

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	14,3	14,3	14,3
	Favorable	28	50,0	50,0	64,3
	Muy favorable	20	35,7	35,7	100,0
Total		56	100,0	100,0	

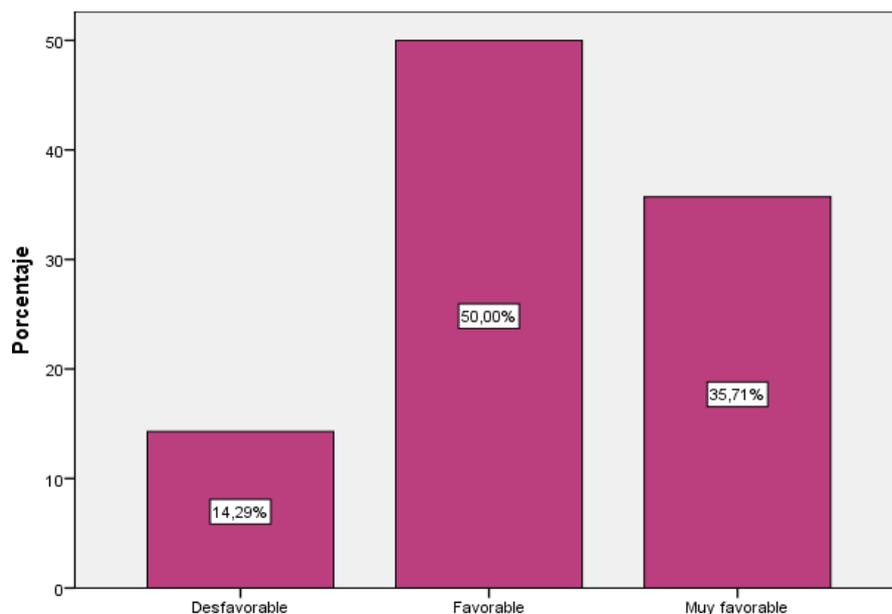


Gráfico 5. Nivel de la dimensión "X4" Solución de conflictos

Interpretación:

En la tabla 13 y gráfico 5, los encuestados consideran con 50,0% favorable y con 35,7% muy favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Solución de conflicto de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Lo cual significa que en términos de solución de conflictos está en una situación favorable en la entidad pública materia de estudio.

Nivel de la variable "Y" Clima laboral

Tabla 14.
Nivel de la variable "Y" Clima laboral

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	8	14,3	14,3	14,3
	Favorable	23	41,1	41,1	55,4
	Muy favorable	25	44,6	44,6	100,0
	<u>Total</u>	56	100,0	100,0	

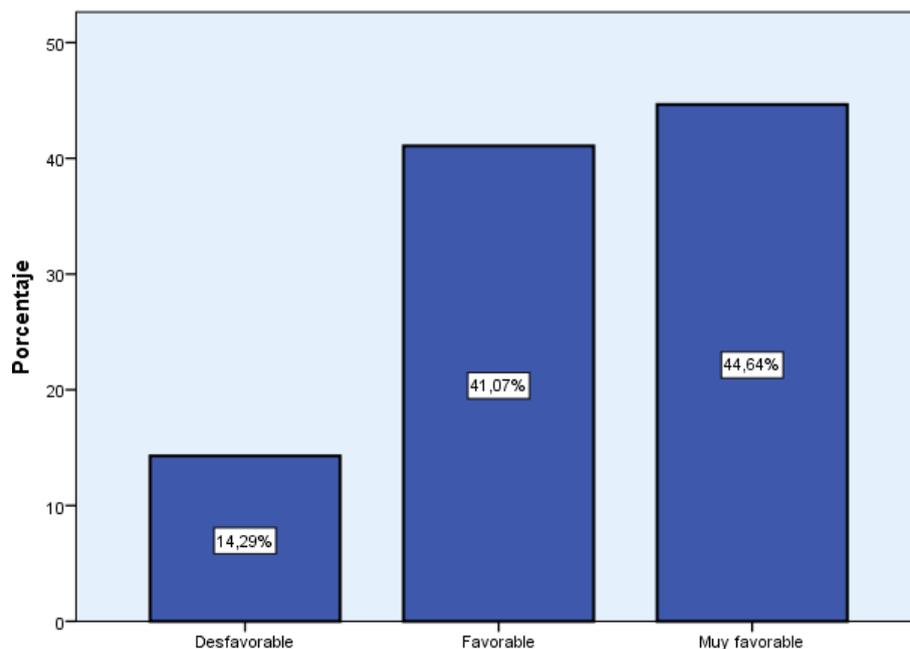


Gráfico 6. Nivel de la variable "Y" Clima laboral

Interpretación:

En la tabla 14 y gráfico 6, los encuestados consideran con 44,6% Muy favorable y con 41,1% Favorable en relación a como se presenta el nivel de la variable: Clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Ello significa que el clima laboral está en una situación muy favorable en la entidad pública de estudio.

Nivel de las dimensiones de clima laboral

Tabla 15.

Nivel de la dimensión "Y1" Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy	1	1,8	1,8	1,8

desfavorable				
Desfavorable	7	12,5	12,5	14,3
Favorable	26	46,4	46,4	60,7
Muy favorable	22	39,3	39,3	100,0
Total	56	100,0	100,0	

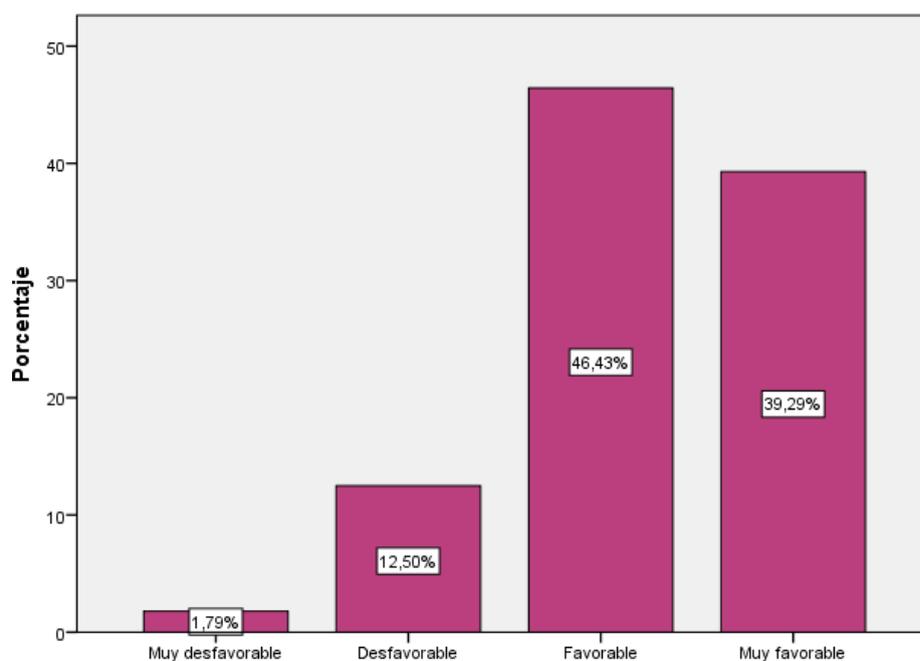


Gráfico 7. Nivel de la variable "Y1" Motivación

Interpretación:

En la tabla 15 y gráfico 7, los encuestados consideran con 46,4% Muy favorable y con 39,3% Favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Motivación de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Lo cual significa que la motivación está en una situación favorable en la entidad pública de estudio.

Tabla 16.
Nivel de la dimensión "Y2" Liderazgo

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	1	1,8	1,8	1,8
	Desfavorable	9	16,1	16,1	17,9

Favorable	20	35,7	35,7	53,6
Muy favorable	26	46,4	46,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

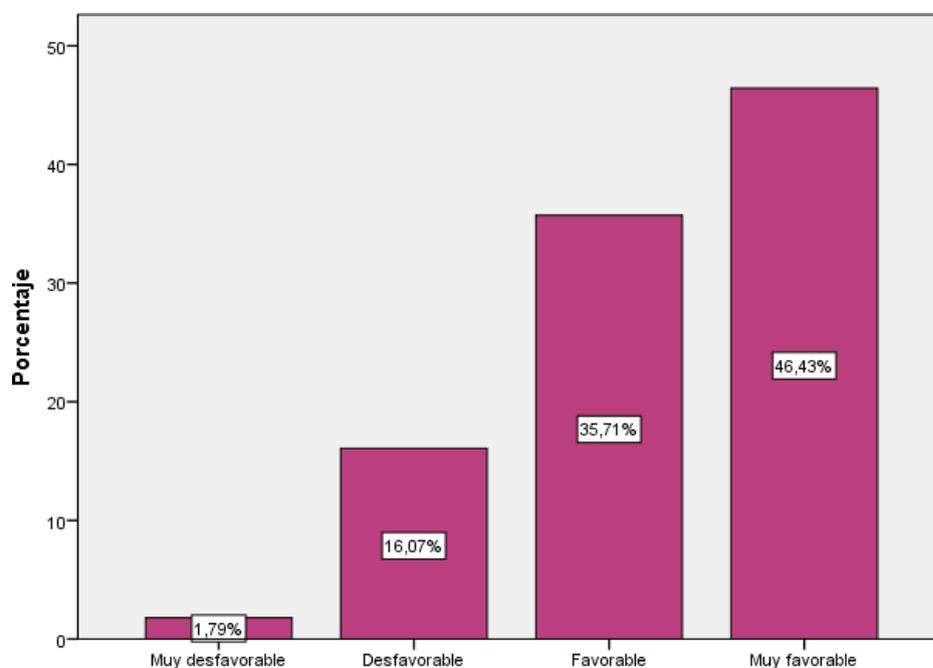


Gráfico 8. Nivel de la variable "Y2" Liderazgo

Interpretación:

En la tabla 16 y gráfico 8, los encuestados consideran con 46,4% Muy favorable y con 35,7% Favorable en relación a como se presenta el nivel de la dimensión: Liderazgo de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Es decir, el liderazgo está en una situación muy favorable en la entidad pública de estudio.

Tabla 17.

Nivel de la dimensión "Y3" Identidad laboral

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	5,4	5,4	5,4
	Favorable	26	46,4	46,4	51,8
	Muy favorable	27	48,2	48,2	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

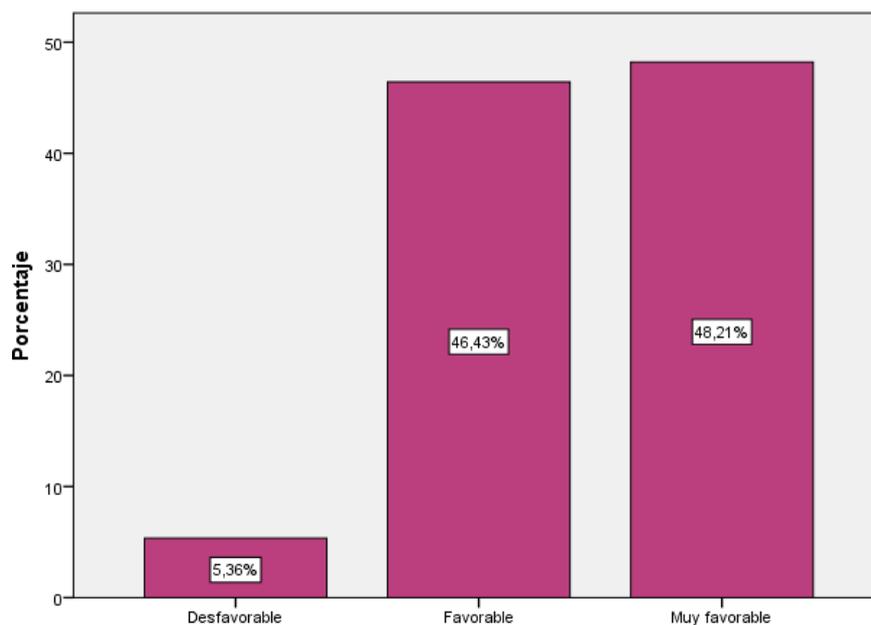


Gráfico 9. Nivel de la variable "Y3" Identidad laboral

Interpretación:

En la tabla 17 y gráfico 9, los encuestados consideran con 48,2% Muy favorable y con 46,4% Favorable en referencia a como se presenta el nivel de la dimensión: Identidad laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Lo cual significa que la identidad está en una situación muy favorable en la entidad pública de estudio.

Tabla 18.
Nivel de la dimensión "Y4" Trabajo en equipo

		Frecuencia a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	16	28,6	28,6	28,6
	Favorable	23	41,1	41,1	69,6
	Muy favorable	17	30,4	30,4	100,0
	<u>favorable</u>				
	Total	56	100,0	100,0	

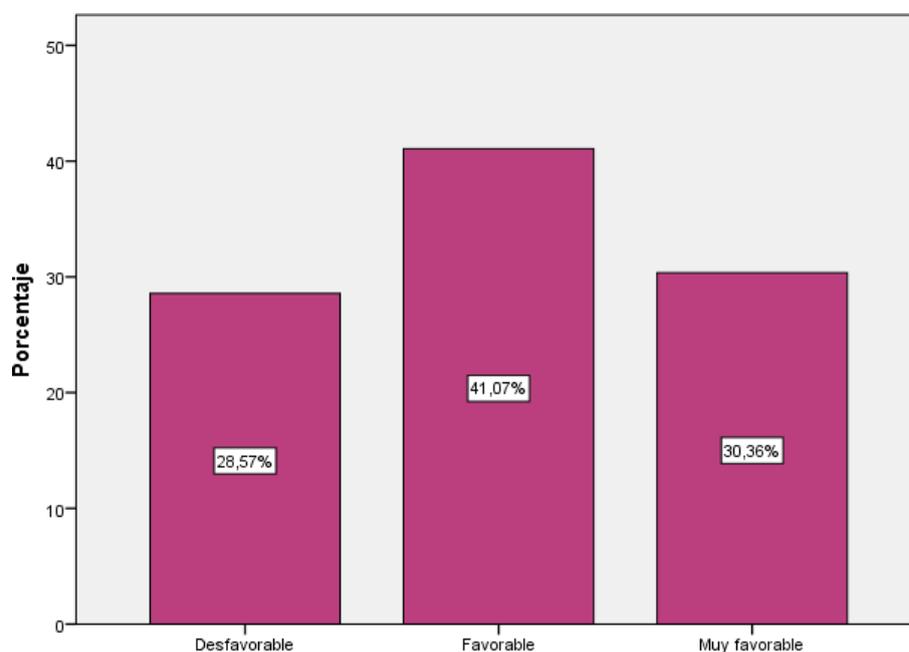


Gráfico 10. Nivel de la variable "Y4" Trabajo en equipo

Interpretación:

En la tabla 18 y gráfico 10, los encuestados consideran con 41,1% Favorable y con 30,4% Muy favorable, es decir a como se presenta el nivel de la dimensión: Trabajo en equipo de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Ello significa que el trabajo en equipo está en una situación favorable en la entidad pública de estudio.

3.4. Contrastación de hipótesis

Establecer el nivel de significancia.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5 \% = 0,05$

La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5 \%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones:

Si valor $p \geq 0.05$, se acepta hipótesis nula (H_0)

Si $p < 0.05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (H_1).

Elección de la prueba estadística

El estadístico de prueba fue la correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables, obteniéndose los siguientes resultados.

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Es independiente de la escala de medida de las variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre dos variables y en qué medida se relacionan. La correlación entre dos variables aleatorias "X" e "Y" es el cociente, se denota de la siguiente manera:

$$r = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \cdot \sigma_Y}$$

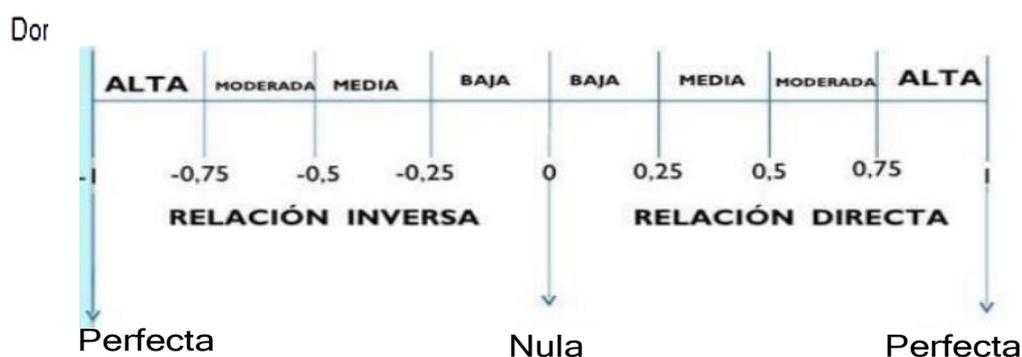


Gráfico 11. Interpretación del coeficiente R de Pearson

A. Hipótesis general

H₁. Las Relaciones Interpersonales inciden significativamente entre las relaciones interpersonales y el Clima Laboral de los trabajadores en la

municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017

H₀. Las Relaciones Interpersonales NO inciden significativamente entre las relaciones interpersonales y el Clima Laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017.

Tabla 19.
Correlaciones de variables relaciones interpersonales y clima laboral

		Rel. Inter	Clima Lab.
Rel. Inter.	Correlación de Pearson	1	,592*
	Sig. (bilateral)		,03
	N	56	56
Clima Lab..	Correlación de Pearson	,592*	1
	Sig. (bilateral)	,03	
	N	56	56

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

Interpretación:

Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.592, lo que quiere decir que la influencia de las relaciones interpersonales con respecto al clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Es positiva y directa en otras palabras, es significativa. Respecto al Sig. (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.05, (0.03), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que realmente si influye Relaciones Interpersonales de manera positiva en el Clima Laboral de los trabajadores.

B. Hipótesis específicos

B.1. Hipótesis específico 1

H₁. La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

H₀. La comunicación asertiva NO se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

Tabla 20.
Correlación entre comunicación asertiva y clima laboral

		Com. Aser.	Clim. Lab.
Com. Aser	Correlación de Pearson	1	,597*
	Sig. (bilateral)		,03
	N	56	56
Clim. Lab.	Correlación de Pearson	,597*	1
	Sig. (bilateral)	,03	
	N	56	56

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

Interpretación:

Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.597, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.05, (0.03), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

B.2. Hipótesis específico 2

H₁. La autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

H₀. La autoestima NO se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

Tabla 21.
Correlación entre autoestima y clima laboral

		Autoes t.	Clim. Lab.
Autoest.	Correlación de Pearson	1	,448
	Sig. (bilateral)		,041
	N	56	56
Clim. Lab.	Correlación de Pearson	,448	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	56	56

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

Interpretación:

Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.448, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la autoestima y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.05, (0.04), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

B.3. Hipótesis específico 3

H₁. La empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

H₀. La empatía NO se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

Tabla 22.
Correlación entre empatía y clima laboral

		<i>Empat</i>	<i>Clim. Lab.</i>
Empat.	Correlación de Pearson	1	,472**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	56	56
Clim. Lab.	Correlación de Pearson	,472**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	56	56

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

Interpretación:

Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.472, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.01, (0.005), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

B.4. Hipótesis específico 4

H₁. La solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

H₀. La solución de conflictos NO se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores

Tabla 23.
Correlación entre solución de conflictos y clima laboral

		Sol. Conf	Clim. Lab.
Sol. Conf	Correlación de Pearson	1	,585**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	56	56
Clim. Lab.	Correlación de Pearson	,585**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	56	56

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

Interpretación:

Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.585, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la solución de conflicto y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.01, (0.003), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

3.5. Discusión de Resultados

El estadístico de prueba fue la correlación de Pearson, dado que este estadístico es apropiado para ver relaciones entre variables, obteniéndose los siguientes resultados. El coeficiente de correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas. Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$, por tanto, la contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor $\alpha = 5\%$, para lo cual requirió de las siguientes interpretaciones: Si valor $p \geq 0,05$, se acepta hipótesis nula (H_0), de lo contrario, Si $p < 0,05$, se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (H_1).

En cuanto a la hipótesis general que plantea: Las Relaciones Interpersonales inciden significativamente entre las relaciones interpersonales y el Clima Laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.592, lo que quiere decir que la influencia de las relaciones interpersonales con respecto al clima laboral de los trabajadores es positiva y directa en otras palabras, es significativa. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.05, (0.03), lo que quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que realmente si influye Relaciones Interpersonales de manera positiva en el Clima Laboral de los trabajadores.

Por ello, Arce y Malvas (2014), realizaron una investigación titulada: “el clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari, de la Universidad de Universidad Católica Sedes Sapientiae Escuela de Posgrado. Donde el objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari.

Luego de plantearse el objetivo, llega a las siguientes conclusiones: Primero. Se pudo determinar que existe una correlación significativa alta entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel González Prada de Huari. Tanto la variable clima organizacional como la variable relaciones interpersonales están entre los niveles bueno, regular y bajo.

En la hipótesis específica 1 que plantea: La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores, se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.597, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que

es menor al 0.05, (0.03), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

En este sentido, Armas (2014) presentó un estudio denominado “Comunicación interna y clima laboral”, dicho estudio se realizó en un Centro de Contacto de Quetzaltenango en donde tuvo como objeto identificar el vínculo existente entre la comunicación interna y el clima laboral y despertar la reflexión de los gerentes. Su objetivo fue determinar cómo favorecía la comunicación interna al clima laboral de ese Centro de Contacto. Donde se halló que la comunicación interna favorecía al clima laboral porque dentro de sus procesos de comunicación se compartían informaciones y normas fortaleciendo las relaciones interpersonales.

En cuanto a la hipótesis específica 2. La autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores, Según lo que se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.448, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la autoestima y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.05, (0.04), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

Por ende, Meléndez (2014) ejecutó en Guatemala la investigación: “Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala”. El objetivo fue determinar si existe relación entre el nivel de autoestima y el desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa guatemalteca. Se correlacionaron de forma positiva y significativa con

la variable desempeño laboral. Se concluyó que la autoestima ejerce influencia positiva sobre el rendimiento laboral de trabajador.

En cuanto a la hipótesis 3, sobre La empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores. Se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.472, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.01, (0.005), lo que quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

En relación al tema, Von (2015) en su artículo La importancia de un buen clima laboral disponible en Diario Extra explica que al tener un buen ambiente organizacional se puede beneficiar a las personas, ya que una actitud positiva se esparce a las demás; por ello mantener una buena actitud dentro de los colaboradores de una empresa es de beneficio para ambas partes, porque si se mantiene tal actitud el ambiente será positivo, lo cual vendrá a establecer relaciones sanas entre los trabajadores, lo que guiará a un buen clima organizacional y terminará con un buen desempeño de los trabajadores. El proceso ideal es crear un ambiente dentro de la institución saludable no sea sencillo de realizar, los beneficios serán vistos a largo plazo, porque esto se debe fomentar día a día y desde los mandos superiores para educar con el ejemplo, con el fin de mejorar el entorno de los trabajadores en la empresa.

En cuanto a la hipótesis específico 4 que indica: La solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores, se puede observar en la matriz sobre la correlación de Pearson es de 0.585, lo que quiere decir que existe una relación significativa entre la solución de conflicto y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017. Respecto al Sig (Bilateral), se puede apreciar que es menor al 0.01, (0.003), lo que quiere decir que se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada en esta investigación, lo que demuestra que la solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

Por ello, Araujo (2016) en su estudio: Manejo de conflictos y clima laboral de una Institución Educativa del Rímac, Plantó como objetivo, encontrar la relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral según la percepción de los docentes de dicha casa de estudios. Este estudio fue abordado cuantitativamente y enmarcado en el diseño no experimental y en el nivel correlacional. Los resultados de la investigación indican que existe relación entre el manejo de conflictos y el clima laboral desde la perspectiva de los docentes de 19 la Institución Educativa Esther Cáceres de Salgado Rímac, 2016($r=0,604$ y $\text{sig}= 0,000$).

Variadas investigaciones han corroborado frecuentemente la pertinencia que es para las organizaciones, tanto privadas como públicas, contar con un nivel eficiente relaciones interpersonales para mejorar y elevar el nivel de clima laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Sorochuco - Cajamarca. En consecuencia, nuestro planteamiento gira en torno a la idea que, existe relación directamente significativa entre las variables de estudio con respecto a sus resultados obtenidos, y que pueden ser el más eficaz y adecuado para diseñar un buen ambiente laboral por la alta dirección administrativa de la municipalidad, siempre buscando el cambio y la mejora de la situación institucional pública.

CONCLUSIONES

Consecutivamente de haber realizado, analizado y procesado la contrastación de hipótesis mediante prueba estadística los resultados de la investigación sobre la existencia de una relación significativa entre las Interpersonales y Clima Laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017, se elaboraron las siguientes conclusiones:

- En la hipótesis general se concluye que, si existe una influencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en la municipalidad distrital de Sorochuco 2017, cuyo índice de correlación de Pearson es de 0.592, lo que significa que existe una correlación positiva directa.
- Se concluye que, existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Según correlación de Pearson es de 0.592, lo que demuestra que la comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.
- Se observa en la conclusión que existe una relación significativa entre la autoestima y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Indica en correlación de Pearson es de 0.448. lo que demuestra que la autoestima se relaciona de manera directa con el clima laboral de los trabajadores.
- Se concluye que, existe una relación significativa y directa entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Por tanto, indica en la correlación de Pearson es de 0.472. lo que demuestra que la empatía se relaciona directa y significativamente con el clima laboral de los trabajadores.
- Finalmente, existe una relación significativa entre la solución de conflicto y el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca. Por tanto, indica en la correlación de Pearson es de 0.585. Lo que demuestra que la solución de conflictos se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.

RECOMENDACIONES

- A los directivos de la municipalidad de Sorochuco deben implementar políticas para mejorar el clima laboral. Prestando mayor atención a las relaciones interpersonales para trabajo en equipo y, por lo tanto, lograr los resultados de la gestión en la municipalidad.
- A los funcionarios de la municipalidad de Sorochuco, se les recomienda que realicen gestiones de capacitación en comunicación asertiva, ello mejoraría la libertad de opinión entre los trabajadores. Permitiendo, un ambiente de coordinación fructífera y una actitud empática en las funciones laborales.
- Se les recomienda que, se realice tratamientos psicológicos periódicos al personal, así como de recreación, lo cual sería un apoyo importante en la salud mental de los trabajadores, permitiendo la recreación y consideración familiar. Ello permitiría mejorar sus labores con mayor confianza y autoestima.
- Se les recomienda que, se realice capacitaciones y talleres periódicos al personal, en lo referente a empatía, lo cual sería un apoyo importante en la comprensión de los trabajadores hacia los beneficiarios que requieran el servicio público. Ello permitiría mejorar sus labores con mayor compromiso al pueblo.
- Finalmente, se recomienda realizar reuniones con participación activa y trabajo en equipo, libertad de opinión, respeto y consideración hacia los trabajadores, para resolver conflictos, lo cual implica, mejorar el clima laboral y compañerismo.

FUENTES DE INFORMACIÓN.

a) Fuentes bibliográficas.

- Alburquerque R. (1992) "Estudios de Derecho del Trabajo", Pág. 504. Santo Domingo, Rep. Dominicana.
- Andrade, V. (2014). Identidad laboral profesional y el mundo del trabajo contemporáneo. Reflexiones desde un resumen de caso.
- Araujo, G. (2016) Manejo de conflictos y clima laboral de una Institución Educativa del Rímac. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7103>
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y clima laboral, estudio realizado en call center de la ciudad de Quetzaltenango (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Athenea Digital, 14(2), 117-145 (2002). El camino desde la estructura. Barcelona: Paidós
- Bazán, Juan (2000) *Relaciones Interpersonales en la Educación*. España – Madrid: Nuevo Océano.
- Bisquerra, J. (2003) Relaciones interpersonales. Editorial: Mac Graw Hill. México
- Blake R., Mouton J., Allen R., (1992) "Cómo trabajar en equipo". Grupo Editorial Nomos Ltda.
- Borrell, F (2004). Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros. España: Ediciones Gestión 2000.
- Branden, N. (1993). El poder de la autoestima. Paidos.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. México, D.F.: Trillas
- Campbell, J. (1976). 'Psychometric theory'. En M. DUNNETTE (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally.
- Cerviño, C. (2008). Autoestima y desarrollo: desarrollo humano del profesorado. Módulo de trabajo. Lima-Perú.
- Chiavenato, I. (1990). Administración de recursos humanos. México: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (1992): Administración de recursos humanos, Ed. Altos. México, 580 pp.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición Santa fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México DF.: McGraw Hill.
- Clemes H. Bean R. &Clarck A. (1994) *Cómo desarrollar la autoestima en niños y adolescentes*. Madrid, Debate.
- Crespo, T., Peña, J., López, J., & Carreño, F. (2003). *Administración de empresas*.
- Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones humanas* (3a ed.). México:Thomson.
- Davis, M. H. (1980). *A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy*.
- Davis, M. (1983) *Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Eisenberg, N. &Strayer, J. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: editorial Desclée de Brouwer, S.A
- Evans, J. (2008). *Administración y control de calidad*. México, D.F. Cengage Learning.
- Fernández P., López B. & Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. *Revista Anuales de Psicología*, 24, No. (2).
- Fingerman, G. (1991) *Relaciones Interpersonales*. Argentina - Buenos Aires: Ateneo.
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Gandy D. (2001). *30 días para conseguir empleados satisfechos*. Barcelona: Gestión 2000.
- García, J. (2007). *Haga que lo hagan*. Madrid. Fundación Confemetal.
- García C. (2010). *Asertividad como herramienta comunicativa y de desarrollo personal*.Graw Hill Interamericana. Pág. 23, 25.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad* (3ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Hall, R. (1972). Organizaciones, estructura, procesos y resultado. (2º. ed.). México D.F: Prentice hall.
- Hampton, D. (1997). Administración. (2º. ed.). México D.F: McGraw Hill.
- Hare. B., (2000). Sea Asertivo “La Habilidad de Directiva clave para comunicarse eficazmente”. Ediciones gestión 2000. Barcelona.
- Hitt, M. y Pérez (2006) Admjinstracion, editorial Personeducation, Mexica
- Hogan, R. (1969) Development of an Empathy Scale. Counsulting and Clinical Psychology, 33, 307-316.
- James, L. & JONES, A. (1974). 'Organizational climate: A review of theory research'. PsychologicalBulletin, 20, 1393-1402.
- Katzenbach J. & Smith (1993) Sabiduría de los Equipos: El Desarrollo de la Organización de Alto Rendimiento, Editorial, Díaz de Santos, Madrid, España, 1993.
- Kernis, M. (2003). Toward a conceptualization of optimal self-esteem. PsychologicalInquiry, 14, 1-26.
- Koontz, H., Weihrich, H y Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. México. McGraw-Hill
- Lepeley M. (2003). Gestión y calidad en educación. Santiago de Chile: Mc
- Maqueda, J., &Llaguno, J. (1995). Marketing estratégico para empresas de servicios. Valencia: Díaz de Santos S.A. Sevilla: MAD S.L.
- Meléndez, D. (2014). Relación entre autoestima y desempeño laboral en un grupo de mensajeros de una empresa dedicada a repartir correspondencia, ubicada en la ciudad de Guatemala. [Tesis para optar título de psicólogo industrial/ organizacional]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Mestre E., Frías N., & Samper P. (2004). La medida de la empatía: análisis del Interpersonal ReactivityIndex. Psicothema, 16, (2), 255-260.
- Orejuela J. & Ramírez Á. (2011). Aproximación cualitativa al estudio de la subjetividad laboral en profesionales colombianos. Pensamiento Psicológico, 9(16), 125-144.

- Peñafiel E., Serrano C., (2010). *Habilidades Sociales*. Editorial Editex Madrid.
- Robbins, S. (1990). *Organizational theory*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Pearson Educación.
- Romero G. (2005) *Motivación, Premios e Incentivos y su influencia en la productividad*. (Tesis Doctoral). Universidad de los Andes. Venezuela.
- Rosales (2008) *La estabilidad absoluta como garantía a la conservación del empleo en la legislación laboral de la República Bolivariana de Venezuela*.
- Shelton N., & Burton. S. (2004). *Haiga oír su voz sin gritar Asertividad*. Editorial fundación. Confemetal.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Madrid: EUB.
- Smith. M., (2000). *Cuando Digo NO. Me Siento Culpable*. Venezuela Instia.
- Tagiuri, R. (1968). 'The concept of Organizational Climate'. En: R. TAGIURI y G. Tellería, J. (2008). *La motivación empieza en uno mismo*. Madrid. ESIC Editorial.
- Walsh, K. y Gordon, J. (2007). *Creating an individual work identity*. *Human Resource Management Review*, 1-16. doi: 10.1016/j.hrmr.2007.09.001.
- Alvarado, A. y Obagi, J. (2008) *Fundamentos de inferencia estadística*, Bogotá: Ed. Universidad Javeriana, p. 19.

b) Fuentes electrónicas

- Balmaceda, Vilma C. "Resolución de Conflictos: Negociación y Mediación; El Rol del Profesional del derecho, Uruguay (2009)" http://www.ijcuruguay.org/pdf/Negociacion_y_Mediacion.pdf
- Domínguez M, y Octaviano. "Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones", Año 2001 <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>
- Garza, D. (2010). *El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública*. Tesis de maestría inédita, Universidad Autónoma de Tamaulipas, Tamaulipas-México). Recuperada de <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>

- Gómez, A, Acosta, H. (2003): Artículo en la Web. [disponible en]: http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo (consultado, enero 2008).
- Melo, M. (30 abril de 2009) Manual de Manejos de Conflictos. Apuntes Comerciales. <http://apuntescomerciales.com/2009/04/30/manual-de-manejosde-conflictos/>
- Mujica, J. (2010) Los derechos del trabajador y la legislación peruana. Recuperado de: <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/los-derechos-del-trabajador-y-la-legislacion-peruana/>
- Socorro, M y Oscar, F. (2003, marzo 20). Identificación y compromiso laboral con la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>
- Sferra, A. (1997). Personalidad y Relaciones Humanas. Recuperado de: <http://www.buenastareas.com/materias/sferra-adam-personalidad-y-elacioneshumanas-ed-mcgraw-hill/0>
- Von, A. (2015). Diario extra. Recuperado de <http://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/252610/la-importancia-de-un-buen-ambiente-laboral>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

TEMA: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO – CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población de estudio
<p>Problema principal</p> <p>¿Cómo incide las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>a) ¿Qué relación se presenta entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores?</p> <p>b) ¿Qué relación se presenta entre autoestima y el clima laboral de los trabajadores?</p> <p>c) ¿Qué relación se presenta entre la empatía y el clima laboral de los trabajadores?</p> <p>d) ¿Qué relación se presenta</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la incidencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Establecer la relación que se presenta entre la comunicación asertiva y el clima laboral de los trabajadores.</p> <p>b) Analizar la relación que se presenta la autoestima y el clima laboral de los trabajadores</p> <p>c) Analizar la relación que se presenta la empatía y el clima laboral de los trabajadores</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las Relaciones Interpersonales inciden significativamente entre las relaciones interpersonales y el Clima Laboral de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017.</p> <p>Hipótesis secundarias</p> <p>a) La comunicación asertiva se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores.</p> <p>b) La autoestima se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores</p> <p>c) La empatía se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores</p> <p>d) La solución de conflictos</p>	<p>Variable “X”</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X1. Comunicación asertiva</p> <p>X2. Autoestima.</p> <p>X3. Empatía.</p> <p>X4. Solución de conflictos.</p> <p>Variable “Y”</p>	<p>Nivel de investigación:</p> <p>Correlacional</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Básica o pura</p> <p>Método de investigación:</p> <p>Deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental de tipo trasversal.</p> <p>Estadístico de prueba:</p> <ul style="list-style-type: none"> R = Pearson 	<p>Población:</p> <p>56 Trabajadores de la municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca en el año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>N = 56</p> <p>Trabajadores, se tomó como muestra a toda la población por la misma razón que la población es pequeña.</p>

entre la solución de conflictos y el clima laboral de los trabajadores?	d) Establecer la relación que se presenta entre la solución de conflictos y el clima laboral de los trabajadores	se relaciona significativamente con el clima laboral de los trabajadores	Clima laboral Dimensiones: Y1. Motivación Y2. Liderazgo. Y3. Identidad laboral Y4. Trabajo en equipo	Instrumentos: Para medir la variable X Cuestionario de encuestas Para medir la variable Y: Cuestionario de encuestas.	
---	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de encuesta sobre Relaciones Interpersonales

Estimado trabajador, la presente encuesta es de carácter anónimo y pretende determinar cómo se dan las Relaciones Interpersonales en nuestra municipalidad y cómo estas inciden en el clima Laboral. Los resultados serán debidamente procesados y analizados para luego ponerlos a disposición de las autoridades respectivas a fin de contribuir al mejoramiento del servicio a los usuarios.

A continuación, te presentamos 20 ítems; léelos detenidamente Marque con una "X" la alternativa que corresponde a su total voluntad y elección. En los recuadros indicados y seguidos de ítems planteados.

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4

Ítems	1	2	3	4
Comunicación asertiva				
1. Siempre se defiende las ideas o puntos de vista.				
2. El personal siempre dice lo que piensa, discrepando opiniones				
3. A veces se deja que otros decidan, aun cuando sabe que no tienen la razón.				
4. Siempre hay algo que aprender, pues nadie es dueño de la verdad de opinión				
5. Plantea soluciones tomando en cuenta las opiniones de los demás				
Autoestima	1	2	3	4
6. Se siente más seguro, expresivo y comunicativo cuando está en grupo.				
7. Tiene algún temor en hacer mal algunas actividades que se le encomiende				
8. Compara su apariencia física, su rendimiento académico o su situación económica con la de sus compañeros				
9. Para sentirse bien, hay que estar seguro de uno mismo.				
10. Se siente bien consigo mismo cuando corrigen sus errores.				
Empatía	1	2	3	4
11. Es prudente, no se mete en los problemas de sus compañeros				
12. Hay solidaridad para resolver problemas con los compañeros				
13. Se interesa por saber por qué su compañero está callado, molesto o triste.				
14. Le afecta los estados de ánimo de sus compañeros (as).				
15. No existe apoyo para los compañeros con problemas				
Solución de conflictos	1	2	3	4
16. Los conflictos se resuelven en equipo.				
17. Tener conflictos es necesario, para aprender y resolver problemas				

18. En el ámbito laboral siempre hay conflictos la efectividad es resolverlos					
19. Se presenta alternativas de solución ante los conflictos					
Ítems	Motivación	1	2	3	4

Muchas gracias por tu colaboración.

Cuestionario de encuesta sobre Clima Laboral

Estimado trabajador, la presente encuesta es de carácter anónimo y pretende determinar cómo es el clima laboral en nuestra municipalidad. Los resultados serán debidamente procesados y analizados para luego ponerlos a disposición de las autoridades respectivas a fin de contribuir al mejoramiento del servicio a los usuarios.

A continuación, te presentamos 22 ítems; léelos detenidamente Marque con una "X" la alternativa que corresponde a su total voluntad y elección. En los recuadros indicados y seguidos de ítems planteados.

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4

Muchas gracias por tu colaboración.

1. Crees que el salario sea un motivo para que sigas laborando en tu puesto de trabajo.				
2. Te sientes cómodo desarrollando las tareas o funciones de tu puesto de trabajo.				
3. Existe equidad en cuanto al trato laboral de parte de sus jefes y compañeros de trabajo.				
4. Normalmente premian con reconocimientos al personal sobresaliente.				
5. Existe la probabilidad de ascender de puesto por tu buen desempeño.				
Liderazgo	1	2	3	4
6. Los gerentes de la Institución donde labora tienen capacidad de gestión.				
7. Las autoridades de la institución cumplen con sus horarios de trabajo.				
8. Considera usted que líderes de la institución manejan bien su fortaleza emocional.				
9. Considera usted que el personal está comprometido con la labor que realiza.				
10. Considera que la institución le garantiza estabilidad laboral.				
Identidad laboral	1	2	3	4
11. Considera que el propósito de la empresa es cumplir con la visión diseñada en su política interna.				
12. Considera que el propósito de la empresa es cumplir con la misión diseñada en su política interna.				
13. El código de ética es parte del cumplimiento laboral de los trabajadores de la institución.				
14. Cree usted que la adaptación laboral de los funcionarios es necesario para una mejor gestión en la identidad laboral.				
15. Crees que los planes y métodos laborales identifican la política de la entidad.				
Trabajo en equipo	1	2	3	4
16. El trabajo en equipo es parte de una costumbre de los funcionarios en la municipalidad.				
17. El rol que cumples es apropiado para apoyar en equipo a los demás compañeros.				
18. La municipalidad gestiona en equipo con instituciones públicas y privadas.				
19. Existe siempre una excelente comunicación en el equipo de trabajo a la que perteneces.				
20. El personal siempre está dispuesto para trabajar en equipo				

Anexo 3: Formato de Juicio de expertos.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Tello Alvarado Néstor Arturo.1.2. **Grado académico:** Licenciado. CPC.

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

1.3. **Autor del instrumento:** Damaris Núñez Vargas

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la variable **X: Relaciones interpersonales**

1.4. **Criterios de aplicación**

a) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

b) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

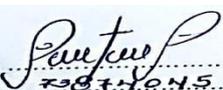
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)
		01	02
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		
4. Organización	Existe una organización y lógica		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar		
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico		
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos		
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación		
SUB TOTAL			
TOTAL			

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 17,2 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Muy Bueno.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD Válido, Precisar...

Lugar y fecha: Noviembre del 2017

Firma: 
 DNI: 73074905

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. **Apellidos y nombres del experto:** Tello Alvarado Néstor Arturo.

1.2. **Grado académico:** Licenciado. CPC

Título de la investigación RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

1.3. **Autor del instrumento:** Damaris Núñez Vargas

1.4. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para medir la variable Y: **Clima laboral**

1.5. Criterios de aplicación

a) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

b) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

c) De 12 a 14 (valido, mejorar)

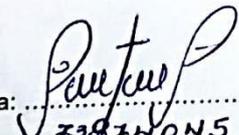
II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización y lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				X	X
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					X
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación					X
SUB TOTAL					16	35
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):20,4 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Válido, Aplicar.....

Firma: 

DNI: 730714045

Lugar y fecha: Noviembre del 2017

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

3.1. Apellidos y nombres del experto: Chilón Garay Francisco Oswald.

3.2. Grado académico: Magíster en Economía.

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

3.3. .

3.4. Autor del instrumento: Damaris Núñez Vargas

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la variable X: Relaciones interpersonales

3.5. Criterios de aplicación

d) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

e) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

f) De 12 a 14 (valido, mejorar)

IV. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)
		01	02
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado		
2. Objetividad	Es expresado en conductas observables		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología		
4. Organización	Existe una organización y lógica		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar		
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico		
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores		
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos		
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación		
SUB TOTAL			
TOTAL			

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):18.4 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:..... Válido, Aplicar.....

Lugar y fecha: Noviembre de 2017.

Firma: 
DNI:26625972.....



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

3.1. Apellidos y nombres del experto: Chilón Garay Francisco Oswald.

3.2. Grado académico: Magíster en Economía.

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

3.3. Autor del instrumento: Damaris Núñez Vargas

3.4. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la variable Y: **Clima laboral**

3.5. Criterios de aplicación

d) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

e) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

f) De 12 a 14 (valido, mejorar)

IV. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(01-08)	(09-11)	(12-14)	(15-17)	(18-20)
		01	02	03	04	05
11. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
12. Objetividad	Es expresado en conductas observables				X	
13. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
14. Organización	Existe una organización y lógica					X
15. Eficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
16. Intencionalidad	Adecuado para valorar				X	
17. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				X	
18. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					X
19. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				X	
20. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación				X	
SUB TOTAL					28	15
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 17.2 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Muy Bueno.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Válido, Precisar.....

Firma:

DNI:26625972.....

Lugar y fecha: Noviembre del 2017.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

V. DATOS GENERALES

5.1. Apellidos y nombres del experto: Huamaní Córdova, Luis Antonio.

5.2. Grado académico: Licenciado en administración

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

5.3. Autor del instrumento: Damaris Núñez Vargas

5.4. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la variable X: **Relaciones interpersonales**

5.5. Criterios de aplicación

g) De 01 a 08 (no válido, reformular)

d) De 15 a 17 (válido, precisar)

h) De 09 a 11 (no válido, modificar)

e) De 18 a 20 (válido, aplicar)

i) De 12 a 14 (válido, mejorar)

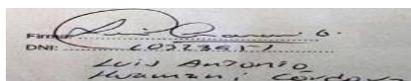
VI. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
21. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
22. Objetividad	Es expresado en conductas observables				X	
23. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
24. Organización	Existe una organización y lógica				x	
25. Eficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
26. Intencionalidad	Adecuado para valorar				X	
27. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				X	
28. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					X
29. Metodología	La estrategia responde a los objetivos				X	
30. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación				X	
SUB TOTAL					32	15
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 18,8 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Excelente.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Válido, Precisar.....



Firma: Luis Antonio Huamaní Córdova
DNI: 60348811

Lugar y fecha: Noviembre del 2017.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

VII. DATOS GENERALES

7.1. Apellidos y nombres del experto: Huamaní Córdova, Luis Antonio.

7.2. Grado académico: Licenciado en administración.

Título de la investigación: RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SOROCHUCO - CELENDÍN DE LA REGIÓN DE CAJAMARCA, 2017.

7.3. Autor del instrumento: Damaris Núñez Vargas

7.4. Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la variable Y: **Clima laboral**

7.5. Criterios de aplicación

j) De 01 a 08 (no valido, reformular)

d) De 15 a 17 (valido, precisar)

k) De 09 a 11 (no valido, modificar)

e) De 18 a 20 (valido, aplicar)

l) De 12 a 14 (valido, mejorar)

VIII. ASPECTOS A EVALUAR

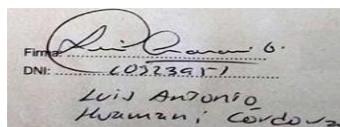
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
31. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
32. Objetividad	Es expresado en conductas observables				X	
33. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
34. Organización	Existe una organización y lógica					X
35. Eficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
36. Intencionalidad	Adecuado para valorar				X	
37. Consistencia	Basado en el aspecto teórico				X	
38. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					X
39. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					x
40. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación				X	
SUB TOTAL					24	20
TOTAL						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4):17.6 %.....

VALORACIÓN CUALITATIVA:Muy Bueno.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:Válido, Precisar.....

Lugar y fecha: Noviembre del 2017.



Firma: *Luis Antonio Huamaní Córdova*
DNI: 60323917
Luis Antonio Huamaní Córdova