



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGIA  
TESIS

“CLIMA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUCALLPA- 2023”

LINEA DE INVESTIGACION:

CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR  
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR:

**JOMAIRA GISELL LOZANO ESCOBEDO.**

CÓDIGO ORCID: N°0009-0001-7423-6951

**JAHAIRA SHAKIRA PEÑALOZA HUAMANQUISPE.**

CÓDIGO ORCID: N°0009-0003-5472-5357

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:

MG. DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA

CÓDIGO ORCID: N°0000-0002-3322-1825

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Susana Marleni Atuncar Deza

Decana de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que el/la/los estudiantes:

JOMAIRA GISELL LOZANO ESCOBEDO

JAHAIRA SHAKIRA PENALOZA HUAMANQUISPE

de la Facultad de psicología, del programa académico de taller de titulación, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado:

CLIMA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES  
EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUCALLPA- 2023

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

-----  
Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama

DNI N° 47152075

Código ORCID N° <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Jomaira Gissel Lozano Escobedo identificado(a) con DNI N° 45208618 y Jahaira Shakira Peñaloza Huamanquispe, identificado(a) con DNI N°74582816, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: “CLIMA LABORAL Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB GERENCIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUCALLPA – 2023”; declaramos bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de nuestra autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

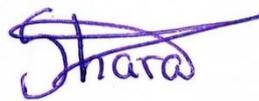
19%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 22 de noviembre del 2023.



Jomaira Gissel Lozano  
Escobedo  
DNI: 45208618



Jahaira Shakira Peñaloza  
Huamanquispe  
DNI: 74582816

## DEDICATORIA

A dios por su gran amor y misericordia.

A mi esposo Luis y mi madre Miguelina por su apoyo incondicional que me brinda cada día.

A mi primogénito Paolo Alessandro y los integrantes de mi familia; Patricia, Edwin, Cristian, Antonio y Dora.

## **AGRADECIMIENTOS**

A los trabajadores de la Municipalidad de Pucallpa, por la participación sin condición frente a las necesidades de la investigación.

A la doctora Daniela por la empatía y asistencia mostrada en el proceso.

## RESUMEN

La siguiente investigación presenta el título de clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la sub gerencia de la municipalidad provincial de Pucallpa - 2023, tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables elegidas y sus dimensiones, las características del estudio fueron de tipo básica, un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y el nivel fue correlacional. Los datos fueron recogidos de una población total de 93 trabajadores de un municipio a través de la encuesta, utilizando dos instrumentos denominados cuestionario de clima laboral (0.961) y cuestionario de relaciones interpersonales (0.778) con la intención de medir ambas variables respectivamente, los niveles de confiabilidad y la validez de los instrumentos se obtuvieron bajo el juicio de expertos y el estadístico de alfa de Cronbach, se aplicó la prueba de normalidad y se determinó el estadístico Rho Spearman para el análisis inferencial del estudio, obteniendo como resultados que, existe una correlación significativamente positiva en grado muy bajo; sin embargo, el nivel de significancia no es lo suficiente y no acepta la relación entre las variables ( $0,71 > 0,05$ ) por tanto, se acepta la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Proceso, secuencia, posibilidad, bienestar, calidad de vida.

## ABSTRACT

The following research presents the title of work environment and interpersonal relationships in the workers of the sub-management of the provincial municipality of Pucallpa - 2023, had the objective of determining the relationship that exists between the chosen variables and their dimensions, the characteristics of the study They were basic, had a quantitative approach, non-experimental design and the level was correlational. The data were collected from a total population of 93 workers from a municipality through the survey, using two instruments called work environment questionnaire (0.961) and interpersonal relations questionnaire (0.778) with the intention of measuring both variables respectively, the levels reliability and validity of the instruments were obtained under expert judgment and Cronbach's alpha statistic, the normality test was analyzed and the Rho Spearman statistic was determined for the inferential analysis of the study, obtaining as results that there is a significantly positive correlation to a very low degree; However, the level of significance is not sufficient and does not accept the relationship between the variables ( $0.71 > 0.05$ ), therefore, the null hypothesis is accepted.

**Keywords:** Process, sequence, possibility, well-being, quality of life.

## ÍNDICE GENERAL

Constancia de aprobación de investigación.....	iii
Declaratoria de autenticidad de la investigación .....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice general .....	ix
Índice de tablas académicas.....	xi
Índice de figuras.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
2.1. Descripción del problema .....	3
2.2. Pregunta de investigación general .....	5
2.3. Pregunta de investigación específicas .....	6
2.4. Objetivo general .....	6
2.5. Objetivos específicos.....	7
2.6. Justificación e importancia.....	7
2.7. Alcances y limitaciones .....	9
III. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1. Antecedentes.....	10
3.2. Bases teóricas .....	17
3.3. Marco conceptual .....	23
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	25
4.2. Diseño de la investigación .....	25
4.3. Hipótesis general y específicas .....	27
4.4. Identificación de las variables.....	28
4.5. Matriz de operacionalización de variables .....	29
4.6. Población – muestra .....	31
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	32
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	34
V. RESULTADOS .....	37

5.1.	Presentación de resultados .....	37
5.2.	Interpretación de los resultados.....	39
VI.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	40
6.1.	Análisis inferencial.....	40
VII.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	46
7.1.	Comparación de resultados.....	46
VIII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
8.1.	Conclusiones.....	50
8.2.	Recomendaciones.....	51
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
	ANEXOS.....	57
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	58
	Anexo 2: Instrumentos .....	60
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición .....	66
	Anexo 4: Base de datos.....	72
	Anexo 5: Informe Turnitin al 28% de similitud .....	74
	Anexo 6: Evidencia fotográfica.....	79

## ÍNDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

<b>Tabla 1</b> Alfa de Cronbach de la variable Clima Laboral.....	35
<b>Tabla 2</b> Alfa de Cronbach de la variable Relaciones Interpersonales .....	36
<b>Tabla 3</b> Distribución de frecuencias de la variable Clima Laboral y sus dimensiones.....	37
<b>Tabla 4</b> Distribución de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones.....	38
<b>Tabla 5</b> Distribución de la variable Clima Laboral y Relaciones Interpersonales. ....	38
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad .....	40
<b>Tabla 7</b> Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023. ....	41
<b>Tabla 8</b> Hipótesis Especifica 1: Existe una relación significativa entre el clima laboral y el auto control en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.....	42
<b>Tabla 9</b> Hipótesis Especifica 2: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la empatía de los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023. ....	43
<b>Tabla 10</b> Hipótesis Especifica 3: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la tolerancia de los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.....	44
<b>Tabla 11</b> Hipótesis Especifica 4: Existe una relación significativa entre el clima laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023. ....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1</b> Esquema de Relación.....	26
---	----

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por finalidad brindar un aporte a la investigación en el campo de la Psicología, en la cual se abordó el Tema: "Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la sub gerencia de la municipalidad provincial de Pucallpa-2023", donde se planteó soluciones al comportamiento positivo y negativo de los trabajadores, en el ambiente laboral, es decir, enfocando en los inconvenientes que representaría la falta de comunicación y/o coordinación en las personas que se encuentran laborando en las instituciones públicas del estado, los mismos que se encuentran avocados a brindar los servicios públicos y que este llegue con la debida precisión y exactitud a los beneficiarios directos del servicio.

El mundo comercial, en la actualidad ha dejado claro que sus colaboradores representan un activo muy importante y especial, y por ello una de sus preocupaciones primordiales está enfocado al entorno adecuado para el desarrollo organizacional a través de un buen clima laboral. Por consiguiente, los colaboradores bien reconocidos representan mayor productividad, con esto quiero decir que es de suma necesidad hacer que el empleador reestructure las estrategias enfocadas en los recursos humanos de la institución. Por otra parte, los ambientes laborales y el desarrollo de las actividades laborales están enlazados, ya que cumplen un papel importante para la continuidad y el avance de la empresa.

Es necesario recalcar que este tema actual cobra gran importancia, así como también busca en las organizaciones el enfoque en el espacio laboral de la institución, la misma que permita el desarrollo tanto personal como profesional de los individuos que cumplen funciones en ella, la cual se verá reflejada en la identificación con la organización que requiere de sus actividades, logrando encontrarse con adecuado estado emocional y a la vez enfocarlos a una mejor productividad empresarial.

Cabe recalcar, que a través de esta investigación se buscó comprender las influencias dirigidas hacia el personal y la propia percepción del ambiente en el que se desarrollan, la correcta línea de comunicación en el esquema jerárquico y la posterior identificación con la entidad estatal. Aportando información en aras de lograr un mejor desempeño individual y clima laboral colectivo en mejora de las relaciones interpersonales; a la vez comparte las experiencias de la presente investigación con otros estudiantes, docentes; con el propósito de servir como guía para futuros profesionales quienes anhelan realizar distintos procedimientos de investigación.

De esta manera, la investigación se distribuye en; Capítulo I, introducción; Capítulo II, problematización a través de variables estudiadas; Capítulo III, enfoques teóricos de las variables de estudio; Capítulo IV, exploración de metodología utilizada; Capítulo V, resultados obtenidos; Capítulo VI, análisis de resultados; Capítulo VII, discusión de resultados; Capítulo VIII, conclusiones y recomendaciones.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En los últimos años, se ha podido observar que la mayoría de empresas e instituciones vienen fomentando la importancia que tiene el recurso humano en el mundo empresarial y los frutos a que estos conllevan a través del empleo de los factores importantes, que representan bienestar y el progreso para la obtención de los objetivos y metas, enfocadas en que todo debe estar enlazado para poder lograr el éxito esperado.

Asimismo, no dejar de lado que los colaboradores representan el ente primordial para encaminar la visión a donde se espera llegar, a fin que el progreso empresarial este de la mano con la participación integral de todo el grupo de trabajo, bajo las mejores condiciones posibles, buscando de esta manera la identificación de los integrantes de la empresa y poder ser partícipes del progreso y desarrollo, tanto del personal en la medida de nivel profesional, así como también, en el nivel empresarial.

Después de un análisis exploratorio plasmado en un artículo, se evidencia que el componente de realización personal que brinda una empresa hacia el trabajador, participa de manera perpetua en el interés del colaborador hacia el desempeño laboral permitiéndole alcanzar sus objetivos y desarrollar sus competencias colaborando de esta manera con el correcto desempeño de sus similares aportando de manera positiva al mantener un adecuado clima laboral (Anton y Paredes, 2020).

El mantener a un trabajador animoso y motivado en el espacio laboral, implica el poder invertir en el talento humano, en donde la entidad contratista vería recompensas a mediano y largo plazo, con evaluaciones

360 que brinden mejorías en el cumplimiento de metas y desempeño de los colaboradores (Mariano, 2019).

En un contexto internacional, se puede mencionar que, ante un correcto desempeño laboral el cual se desarrolla de manera individual, ocasiona un adecuado clima laboral, logrando niveles de productividad, ingresos y satisfacción, entendiendo que esta figura es la adecuada no todas las empresas privadas o estatales, brindan las mismas condiciones a su talento humano, en el que se ejemplifica el caso español Sánchez et. al, (2014) señalaron que, para la existencia de un ambiente laboral en donde no prime actos desagradables u hostiles se necesitan dos factores prioritarios; desempeño y rendimiento laboral, pues en el incremento y mantenimiento de estos factores, brinda resultados relacionados al incremento productivo, competencia empresarial y cumplimiento de tareas y objetivos.

En América Latina el 55% de los trabajadores de diferentes entidades mencionan que existe un correcto clima laboral a contraparte del 23% quienes manifiestan haberse tornado tenso (Mandomiedo, 2020), estas realidades post pandemia demostraron que el ser humano se acomoda en relación a sus propios principios y motivaciones.

Sin embargo, en el contexto nacional es relevante mencionar que, en Perú, aún existen organizaciones que no le dan suficiente importancia al tema del clima laboral, así como el desempeño laboral que es la pieza fundamental para minimizar sus gastos. Por tal razón al realizar un análisis retrospectivo de las condiciones laborales se encentra que solo un 7% de los trabajadores mencionen tener un trabajo perfecto, acorde a sus necesidades brindando su compromiso incondicional hacia las labores solicitadas, a contraparte el 76% se siente insatisfecho destinando el

desdén hacia las figuras autoritarias, los sueldos o las extensas horas extras no remuneradas (Global Great Jobs Report, 2019).

Datos alarmantes son los brindados por diferentes notas de prensa, quienes en mención al sector laboral manifiestan que el 86% de asalariados estarían dispuestos a renunciar, afirmando que las entidades que los contratan no satisfacen sus necesidades en comparación a su perfil profesional en donde se solicita las mejoras inmediatas de las condiciones laborales (Gestión, 2018).

Cabe indicar que, en el ámbito local podemos mencionar la preocupación de las empresas en disminuir o minimizar los inconvenientes que son generados en el ambiente laboral, los cuales traen a pique la producción. Por otra parte, la institución es elegida porque se observan particularidades entre los trabajadores, reflejando gran competencia o el logro de algún punto importante. Por lo que, el presente proyecto de investigación se focalizara en describir, analizar y buscar alternativas de solución que impacten la relación entre las variables clima laboral y relaciones interpersonales.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Qué relación existe entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?

### **2.3. Pregunta de investigación específicas**

¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y el autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?

¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y la empatía en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?

¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?

¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?

### **2.4. Objetivo general**

Analizar la relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

## **2.5. Objetivos específicos**

Identificar el grado de relación entre el clima laboral y el autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Describir el grado de relación entre el clima laboral y la empatía en los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Determinar el grado de relación entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Comprobar el grado de relación entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación**

Este trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

Justificación teórica, con la presente investigación aportamos al desarrollo de diferentes esquemas propuestos a través de los resultados encontrados, incitando y proponiendo próximos estudios en variables

similares, con la intención de aportar a conceptos que puedan reducir los inconvenientes en los centros laborales.

Justificación metodológica, incidimos en la importancia de las variables para un correcto desarrollo institucional y personal de los trabajadores en una organización; por tanto, partiendo de un análisis cuantitativo aportamos con datos relevantes y mediante el análisis inferencial, se desarrolla el estudio de relación entre las variables, brindando conocimientos que permitan localizar las falencias en una organización laboral.

Justificación práctica, se proporciona información que sería de ayuda para la realización de proyectos de mejora, los resultados obtenidos aportan al desarrollo de habilidades enfatizadas al cuidado del desempeño laboral, seguridad y salud en el trabajo, entre otros; proporcionando herramientas dirigidas a autoridades como subordinados.

### **2.6.2. Importancia**

El estudio, colabora con el desarrollo de diferentes estrategias de funcionamiento teórico y práctico tras el brindar los resultados encontrados, en establecer un diagnóstico situacional y presentar futuros proyectos de mejora, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores que no se encuentren en términos óptimos, del mismo modo, obedeciendo a la importancia de las correlaciones obtenidas y la relevancia de estas en el cumplimiento de metas planteadas en diferentes proyectos y organismos de gestión.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

Como alcance social, las personas participantes de la investigación, fueron seleccionados según los diferentes criterios de inclusión y exclusión en una municipalidad de Pucallpa.

Alcance geográfico, el estudio se desarrolló en el departamento de Ucayali, distrito de Pucallpa.

Alcance temporal, el estudio presento una duración de 9 meses, fraccionados entre el proyecto y la ejecución de la investigación.

Alcance metodológico, se cuenta con método de investigación de tipo básica, con un diseño de investigación no experimental de nivel relacional y corte transversal.

### **2.7.2. Limitaciones**

La limitación identificada en el periodo de duración de la investigación fue el poder acceder a la zona del estudio, la distancia entre la localidad del estudio y la residencia de los investigadores solicito una adecuada coordinación con los participantes para poder promover las fechas de ejecución de exploración personalizada. Por otro lado, la permanencia de los días destinados a las tareas exploratorias a través de la aplicación de los instrumentos, ocasionaron gastos de instalación y contaminación de algunas infecciones locales.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. *Antecedentes internacionales*

Vallejo (2021) realizó un estudio en la ciudad de Ambato Ecuador, con el objetivo de identificar si existe relación entre el clima laboral y la productividad de las organizaciones de la economía popular y solidaria, contó con un diseño no experimental, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un corte transversal, se utilizó un instrumento en escala de Likert debidamente adaptado a la localidad en una población de 45 empleados de 8 diferentes entidades; mientras que la productividad se midió como productos logrados en horario laboral; se obtuvo como resultados que el 68% percibe un clima laboral bueno; mientras que en las dimensión trabajo en equipo se percibe que el 82.2% es positiva, en la dimensión satisfacción el 86.6% con referencias positivas y en la dimensión participación el 80% también la percibe como positiva, en los datos referentes a la variable productividad entre el 51-80% presentaban un adecuado rendimiento laboral mientras que el otro 50% no cumplía con una correcta productividad; se concluyó mediante el estadístico de Pearson que en la población evaluada no existe una relación entre el clima laboral y productividad.

Oviedo y Pastrana (2020) desarrollaron una investigación en la ciudad de Córdoba Colombia, con el objetivo de determinar los aspectos de las relaciones interpersonales en los funcionarios en una empresa de transporte y las recomendaciones desde la actividad física, presento un diseño no experimental, de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo correlacional y un corte transversal, el estudio de desarrollo con la participación de 10 funcionarios entre hombres y mujeres

entre los 28 y 40 años de edad, los resultados refieren que los niveles de compromiso se encuentran en un rango alto al igual que la satisfacción en la organización, mientras que en un nivel regular se encuentran la satisfacción en el trabajo y la identificación en la organización; por tanto se llega a la conclusión que las relaciones interpersonales favorecen significativamente a la productividad, tales como el trabajo en equipo, la comunicación y la relación entre compañeros.

Palacios (2019) con una investigación en la provincia de Manabí Ecuador, desarrollo un estudio con el objetivo de relacionar el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital, con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básica y nivel descriptivo correlacional, se atrevió a aplicar dos instrumentos estandarizados con la intención de medir las variables, el primero de 50 ítems y el segundo de 48 ítems, ambos es escala de Likert confiables y adaptados, en una población de 312 colaboradores, en donde se obtuvo como resultado que el 82.2% exponen que se encuentran insatisfechos y se llega a la conclusión según el estadístico de Spearman que existe una correlación significativa (0.870) explicando que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral, el desempeño laboral depende de la percepción que tenga el trabajador sobre el entorno que le rodea.

Escudero (2018) realizó una investigación en la ciudad de Quito Ecuador, utilizando las variables de clima organizacional y desempeño laboral; cuyo objetivo fue aportar al incremento del desempeño laboral con estrategias motivacionales toma de decisiones y de adecuada comunicación, se utilizaron instrumentos en escala de Likert creados específicamente para la población evaluada, con un total de 31 participantes; se contó con un diseño cuasi experimental, de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo correlacional y un corte transversal se llega a la conclusión según el estadístico de Spearman

77.9% que, la percepción favorable de los trabajadores hacia el clima laboral ejerce una influencia significativa hacia el desempeño laboral, mejorado y potencializando su rendimiento.

Meza (2018) desarrollo un estudio en la ciudad de Chiapas México con la intención de identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la universidad de Linda Vista y como este influye en el desempeño laboral de sus empleados, se desarrolló en con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básica y nivel descriptivo correlaciona, se aplicaron dos instrumentos debidamente estandarizados en las dos variables con un alfa de Cronbach de 0.834 y 0.885 respectivamente, los mismos que fueron adaptados a una población de 100 empleados, en donde se encontró como resultados que el 86% refiere un clima laboral positivo y un 56.4% percibe un desempeño laboral de características muy buenas, según el estadístico de Spearman se concluye que existe una relación significativa entre las dos variables (0.569) es decir, mientras mejor sea el clima organizacional los empleados tendrán mejor desempeño laboral.

### ***3.1.2. Antecedentes nacionales***

Garcia y Flores (2022) en la ciudad de Arequipa realizó un estudio, en donde se tuvo como objetivo determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de una municipalidad, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básico y corte transversal, de nivel relacional y diseño no experimental; en la evaluación participaron 20 colaboradores en la condición de muestreo censal; para el estudio se utilizaron dos instrumentos, el cuestionario de clima laboral y el cuestionario de desempeño laboral; se obtuvo como resultados que el 55% percibe un clima laboral de nivel medio; mientras que solo el 40% percibe un nivel medio en relación al desempeño laboral,

se concluye que según el estadístico de Spearman existe una correlación significativa, de rango alta y de tipo positiva con un ( $p < 0.05$ ) ( $Rho = 0.756$ ), mientras más positivo sea el clima laboral mejor será el desempeño del colaborador.

Miller (2021) en su estudio en la ciudad de Huánuco, tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y el estrés en colaboradores de empresas tercerizadoras, el estudio se desarrolló con la metodología analítica, de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, un nivel de investigación correlacional, diseño no experimental y con un corte transversal; en la investigación participaron 24 trabajadores de dos empresas diferentes, obtenidos con un tipo de muestreo por conveniencia, los datos fueron recolectados a través de los instrumentos que median el clima laboral y una escala de estrés conformado por 30 y 20 reactivos correspondientemente; obteniendo como resultados que la población se distribuye en dos rangos con la misma puntuación del 29.2% en el nivel inadecuado y en el nivel muy adecuado referente a la percepción del clima laboral; mientras que referente al estrés laboral presenta un 54.2% en el nivel alto; según el estadístico de Spearman se concluye que existe relación significativa de rango moderado y tipo negativo entre el clima laboral y el estrés ( $p < 0.001$ )  $-0.625$ , indicando que la relación es inversa entre ellas, mientras mejor clima laboral existe menor es la condición de estrés.

Núñez (2020) en la ciudad de Cajamarca realizó un estudio con el objetivo de determinar la incidencia entre las relaciones interpersonales y el clima laboral en trabajadores de una municipalidad, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación observacional, analítica y corte transversal, de nivel correlacional y diseño no experimental, se utilizaron dos instrumentos sometidos al examen de validez y confiabilidad 0.85 y 0.87 respectivamente, la población estuvo constituida por 56 trabajadores, como resultados se menciona que el 58.9%

presenta relaciones interpersonales muy favorables y el 44.6% presenta una percepción del clima laboral muy favorable; según el estadístico de Pearson se concluyó que las relaciones interpersonales inciden en el clima laboral, confirmada a través de un nivel de significancia de tipo positiva en la correlación entre las variables estudiadas (0.592).

Quispe y Velarde (2020) con su estudio en la ciudad de Arequipa, teniendo como objetivo determinar la influencia que pueda tener el clima laboral sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de catastro en una municipalidad distrital, el estudio se desarrolló con la metodología analítica, de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, un nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño no experimental en un periodo de tiempo entre 2018 y 2019, la población muestral fue de 34 colaboradores, se aplicaron dos instrumentos debidamente estructurados en escala de Likert y los resultados mencionan que el 47.1% de trabajadores desconoce sus funciones, el 41.2% no participa en las actividades propias de la institución; se concluye que si existe influencia del clima laboral hacia el desempeño laboral con un nivel de correlación positiva y alta ( $p < 0.05$ ) (0.732).

Berrantes (2019), desarrollo un estudio en una institución educativa del distrito de Rioja, con la intención de analizar y describir las características del clima organizacional y las relaciones interpersonales, así como establecer la relación entre las mismas, el estudio se desarrolló con la metodología analítica, de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, un nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño no experimental y con un corte transversal, se sostuvo una muestra de 40 colaboradores obtenida por comodidad a quienes se les aplico los instrumentos cuestionarios debidamente estructurados y estandarizados para la zona, como resultados se obtuvo que los niveles altos de percepción referentes al clima organizacional llegan a un 47.9%, mientras que los niveles adecuados de relaciones interpersonales 51.3%, por tanto se

concluye según el estadístico de Spearman que, si existe relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, siendo esta positiva de nivel medio (0.721).

### **3.1.3. Antecedentes locales**

Paima y Leveau (2022), realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores de una empresa agroindustrial, se utilizó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel relacional y corte transversal, se aplicaron dos instrumentos a una población de 200 trabajadores seleccionados por conveniencia, se trabajó con dos instrumentos, el primero presenta un 0.788 de confiabilidad en escala dicotómica, mientras que el segundo 0.722 en escala Likert; tras el estudio y la valoración de hipótesis se llega a la conclusión que existe relación positiva directa y fuerte (0.764) entre las variables según el estadístico de Spearman.

Pérez y Díaz (2020) desarrollaron una investigación en Tarapoto, con el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo transformacional y relaciones interpersonales, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación observacional, analítica y corte transversal, de nivel correlacional y diseño no experimental; se trabajó con 40 colaboradores utilizando dos instrumentos debidamente estandarizados y validados 0.860 y 0.837 respectivamente; se obtuvieron como resultados que el 70% presenta condiciones de liderazgo frente a eventos adversos, así mismo el 82.5% presenta adecuada percepción de las relaciones interpersonales, se concluye que si existe relación entre el liderazgo transformacional y las relaciones interpersonales con un nivel de correlación positiva alta (0.855) ( $p < 0.00$ ).

Espinoza et. al, (2020) en el desarrollo de su investigación tuvieron como objetivo el calificar la relación entre clima laboral y calidad del servicio en una empresa de la ciudad de Pucallpa, se aplicaron dos instrumentos en escala de Likert para medir ambas variables a una población muestra de 54 clientes, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, de nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, en donde se obtuvo como resultados que el 59% presenta niveles altos de percepción de clima laboral, mientras que el 44% presenta niveles altos de calidad de servicio, se concluye mediante el estadístico de Pearson que existe relación directa y significativa entre la responsabilidad, recompensa, relaciones, identidad y calidad de servicio (0.980).

Bollet et. al, (2019), en su investigación tuvieron como objetivo el poder establecer la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de una estación naval, de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica, un nivel de investigación descriptivo correlacional, diseño no experimental y con un corte transversal, se desarrolló en una población de 60 personas, en donde se aplicaron los instrumentos de Sonia Palma Carrillo (autora de ambos cuestionarios), los mismos que se encuentran debidamente adaptados, se obtuvo como resultado niveles altos de percepción hacia clima laboral y satisfacción laboral; según el estadístico de Pearson se concluye, que si existe una relación directa entre las variables (0.454) con un nivel de correlación positiva débil.

Lozano et. al, (2019) realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación de clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada, la investigación fue descriptiva correlacional con diseño no experimental de tipo básica y corte transversal, se aplicaron cuestionarios de tipo Likert adaptados y estandarizados a 96 trabajadores, obteniendo como resultado que el 56.2% presenta niveles altos de

percepción hacia el clima laboral y un 44.7% también presenta niveles altos en la percepción de la satisfacción laboral, se concluye según el estadístico de Pearson que existe una correlación positiva significativa 0.836 de nivel alto entre las variables indicando que el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación que se realiza en la empresa son determinantes para el logro de una satisfacción laboral.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **Clima Laboral**

El clima laboral es capaz de experimentar cambios constantes según situaciones cíclicas, espacios geográficos, incremento o disminución presupuestal o de talento humano, siendo capaz de repercutir en el comportamiento y desenvolvimiento de los trabajadores (Martínez, 2018). Se explica que la percepción del clima laboral es diferente según la percepción del sujeto en cuestión, valorando todas las variables que conllevan a la aceptación o rechazo de su estabilidad laboral.

Chiavenato (2000); citado por Valdivia 2019 considera que el clima laboral es la atmosfera en donde se desarrolla una organización, en donde se influye desde el desempeño del obrero, la cultura de la organización y los niveles de productividad y remuneración. Por tanto, las atmosferas podrían ser circunstanciales o temporales desarrollando climas de corta duración como los orientados a la tarea, clima propósito; o los ya casi acondicionados, clima de apoyo mutuo, clima práctico, o clima rutinario.

En el proceso de reconocimiento de las condiciones laborales a las que está sujeto el funcionario o el operario, se obtienen las herramientas necesarias para ser utilizadas como motivación, satisfacción o

insatisfacción (Faya, 2018). En el desarrollo del correcto clima laboral la motivación y el desempeño, el primero se podría sub dividir en motivación intrínseca y motivación extrínseca ambas dirigidas a las metas que busca el trabajador y a los elementos brindados por la entidad que sirven como refuerzo, mientras que el segundo es alimentado por varios elementos externos sin embargo está vinculado directamente a la personalidad del trabajador. Al existir un desnivel entre ambas áreas podría desarrollarse un conflicto interno en cadena, que genere comparativa entre los trabajadores y una posible insatisfacción laboral que llevaría como consecuencia un rendimiento posiblemente bajo a lo programado.

Mientras el trabajador más conozca y evalúe su clima laboral, podría retroalimentarse de manera positiva o negativa (según su propia valoración) modificando sus actitudes y rendimiento con la capacidad de promover o remover su posición jerárquica (Martínez, 2018). Existen diferentes tipos de clima laboral, en ocasiones varía según departamentos o direcciones, siendo los más importantes el clima autoritario y el clima participativo; el primero hace mención a percepciones de temor, alerta a castigos, pobre recompensa, desconfianza, a contraparte el segundo tipo de clima intenta satisfacer las necesidades de todos los colaboradores sin interesar su posición jerárquica, se toman decisiones conjuntas involucrando a los trabajadores sin perder la autoridad en la toma de decisiones (Brunet, 1997; citado por Oviedo 2020).

Los primeros pensamientos teóricos como los de Litwin y Stringer (1980) citados en el 2019 por Montes y Diaz, también dividen el clima laboral, en apreciación al líder, dirigido a las satisfacciones y cumplimiento de logros, evitación de conflictos a la vez rígido y de poca calidez, mientras que el otro tipo de líder genera un clima laboral en donde se desarrollan compromisos, amistades, convenio, recompensas y por ende satisfacciones. Por tal razón se exploran las cuatro dimensiones del clima laboral según el autor elegido.

Auto realización: Auto apreciación del desempeño laboral y a las posibilidades que este brinda para el crecimiento personal y desarrollo laboral en comparación con las tareas actuales y de visión hacia el futuro (Palma, 2004).

Involucramiento laboral: Proceso de identificación con la cultura funcional, documentos de gestión, cumplimiento de funciones, valores de la organización y respeto jerárquico (Palma, 2004).

Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significancia de los superiores es la escala jerárquica organizacional dentro de la actividad laboral (Palma, 2004).

Comunicación: Herramienta donde intervienen la claridad, fluidez, precisión y coherencia en los mensajes emitidos en los actos de entrega y recepción de mensajes que peritan el funcionamiento interno de la entidad laboral (Palma, 2004).

Condiciones laborales: Reconocimiento hacia la entidad laboral de brindar los diferentes insumos y elementos necesarios para el correcto desarrollo de las funciones encomendadas, sean estas ambientales, de reconocimiento, económicos, sociales, entretenimiento, seguridad, entre otros (Palma, 2004).

## **Relaciones interpersonales**

El termino relaciones proviene del latín *relatio*, la misma que significa conexión con otra persona; por tanto, se podría sostener como vinculo reciproco con sentido de aprendizaje mutuo; las habilidades que le permiten a un sujeto el poder desenvolverse de manera continua a través de un lenguaje verbal y no verbal con la sociedad en general, mientras que interpersonal hace referencias a los actos desarrollados entre dos o más personas, es así que, las relaciones interpersonales podría hacer referencias a los actos que tenemos los sujetos mara manifestar nuestras ideas compromisos, etc.; generando conexiones tres los similares en un ambiente o espacio determinado (RAE, 2022).

Bisquerra (2003) mencionado por Guzmán (2019; pag. 87) define a la relación interpersonal como la interacción reciproca entre dos o más personas. A lo cual refiere este término como aquellas que se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social. Es así que se llega a la conclusión de la unión perfecta entre el sujeto y la sociedad a través de las adecuadas relaciones interpersonales, el individuo y el entorno nunca deben verse como dos realidades separadas, pues prácticamente siempre interactúan entre ellas con la oportunidad de modificarse de manera constante, estos conceptos datan desde las primeras teorías explicativas referentes al desenvolvimiento del ser humano en la sociedad (Lewin, 1949). En diferentes campos de la literatura se puede atender las relaciones interpersonales y entre sus pilares la comunicación, elemento primario para la participación activa de cualquier empresa, brindando los mantenimientos necesarios para el trabajo próspero y sustento de la entidad (López, 2018)

Las relaciones interpersonales se clasifican según sus estilos, entre ellas tenemos las relaciones íntimas, considerada como una conexión profunda entre los participantes; relaciones superficiales, acercándose a vínculos pasajeros no demasiado importantes; relaciones circunstanciales, ahondan en el espectro circunstancial entre lo íntimo y lo superficial; relaciones de rivalidad, las que parten desde el conflicto o enemistad; relaciones familiares, hacen referencia a los vínculos de consanguinidad o afinidad inmediata dentro del círculo familiar, estas relaciones personales dirigidas a la empresa se enfocan en la adaptación, persuasión, empatía e iniciativa (Goleman, 2010; citado por Martins, 2023)

En una revista Flecha (2019) cita al psicólogo Rogers mencionando una de las primeras teorías en plantear conceptos de las relaciones interpersonales postula que las personas desean expresar lo mejor de sí mismo, buscando la satisfacción, realización o aprobación de sus pares, por tal razón busca el relacionarse y alimentar su egocentrismo siendo difícil para uno mismo alimentar lo interno y externo de la personalidad.

En una entidad colaborativa, la persona que es capaz de mantener las relaciones interpersonales de manera cordial, presenta un grado de confianza que le permite estar alerta y atenta a las modificaciones contiguas brindándole una adecuación casi inmediata (Núñez, 2020). Otra conclusión semejante es la que sostiene que el trabajar de manera óptima en un ambiente depende del estado de ánimo del colaborador y el cómo se relaciona con sus semejantes. (Londoño y Mejía, 2021). Existen factores primordiales a tener en cuenta dentro de las relaciones interpersonales

Personalidad: Referente al cumulo de reacciones e interacciones de un sujeto en relación con otro, los aprendizajes que emergieron en las diferentes etapas de vida aportan al desarrollo de la personalidad, por tanto,

la personalidad es considerada la suma de las características comportamentales y psicológicas de un ser humano.

Valores: Establecen doctrinas puntuales que rigen el comportamiento humano, relacionado a los conceptos que fueron insertados a través del desarrollo de experiencias que permiten la moral y la ética en el ser humano permitiendo discriminar entre lo bueno y lo malo.

Actitudes: Conceptualización de emociones en proyección de actos, confirmando la significancia de los acontecimientos en relación al juicio según la experiencia, estas podrían ser negativas o positivas dependiendo de la valoración hacia el objeto o persona.

Con la intención de conocer mejor la variable se desintegra en sus dimensiones, siendo un total de cuatro:

Autocontrol: Capacidad de poder controlar las reacciones comportamentales (Lopez et. al, 2022).

Empatía: conocida como la habilidad para conocer las necesidades y entender los problemas y sentimientos de los demás, de esta manera se respondería de manera asertiva Balart; citado por (Espil 2021) Se divide en tres tipos de empatía, cognitiva, emocional y preocupación empática.

Tolerancia: premisa que permite valorar sus propias acciones, brindando soluciones a conflictos donde nos encontremos involucrados, absteniendo a brindar acciones u opiniones inmediatas que no aporten a la solución (Weidenfeld, 2002).

Trabajo en equipo: Conocido como la capacidad de trabajar en conjunto por una meta definida, aportando y desarrollando oportunidades individuales y colectivas, respetando a los semejantes con el uso correcto de las habilidades comunicativas (Chiavenato, 2011). También podría definirse como una condición laboral de tipología psicológica en exploración del compañerismo, estimulando entusiasmo en el desarrollo de las tareas (Borrell, 2004).

### **3.3. Marco conceptual**

#### **Clima Laboral**

Percepción de un grupo de colaboradores que son parte de una entidad laboral y establecen interacciones personales (Lozano et. al, 2019)

Percepción del trabajador en referencia a su ambiente laboral, con las posibilidades de crecimiento personal, involucramiento de las tareas asignadas, supervisiones y alimentación de información valida en intención de facilitación de las tareas individuales y colectivas (Palma, 2004).

Gestalt basada en patrones concebidos de experiencias y respuestas conductuales específicas de las personas que pertenecen a una organización (Salgado et. al, 1996).

## **Relaciones Interpersonales**

Acciones que incluyen relaciones de amistad, pareja, familiares, en busca de la afiliación con otros seres humanos, obteniendo la sobrevivencia del individuo y la sociedad (Paima y Leveau, 2022).

El correcto desarrollo de las relaciones interpersonales, logran la humanización del sujeto, a través de la dimensión biopsicosocial dotando las herramientas necesarias para una prospera calidad de vida (Pérez y Díaz, 2020).

Capacidad de relacionarse con otros semejantes, con la habilidad de desarrollar proyectos comunes a través de la cooperación, respeto mutuo, integración y tolerancia (Rivero, 2010).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Tipo y nivel de investigación**

#### ***4.1.1. Tipo de investigación***

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo; centrándose en los datos numéricos (escalas) para la medición análisis y comprobación de variables (Hernández et. al, 2018). Se postularon tablas de frecuencias y análisis estadísticos de los resultados obtenidos.

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica, enfocada al análisis de las variables identificadas y la definición exacta de las mismas (Ñaupas, 2018). Pues no se realizó manipulación de las variables y se limitó a contestar los objetivos plantados.

#### ***4.1.2. Nivel de investigación***

El estudio se desarrolló desde un nivel de investigación relacional, indagando la correlación entre las dos variables identificadas (Tamayo, 2002).

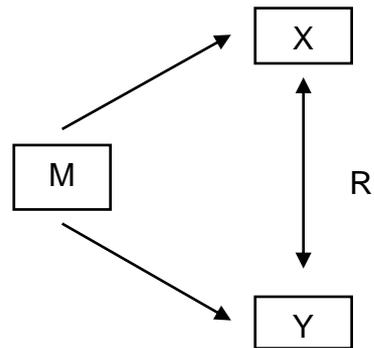
### **4.2. Diseño de la investigación**

El Diseño de la investigación fue no experimental, no existe manipularon las variables elegidas para el estudio, a contra parte se realiza la medición y observación de los datos en el desarrollo de su naturaleza (Kerlinger y Lee, 2012).

El esquema del diseño es el siguiente:

### Ilustración 1

*Esquema de Relación*



Dónde:

M	Muestra de colaboradores = 60
X	Medición de variable: Clima Laboral.
Y	Medición de variable: Relaciones interpersonales.
R	Relación entre variables

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el auto control en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Existe una relación significativa entre el clima laboral y la empatía en los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Existe una relación significativa entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

Existe una relación significativa entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.

#### **4.4. Identificación de las variables**

##### **4.4.1. Variable *Clima Laboral***

La variable fue estudiada mediante una escala de Likert, se contó con instrumentos adaptados y estandarizados en el Perú.

###### **Dimensiones:**

Auto realización

Involucramiento Laboral

Supervisión

Comunicación

Condiciones Laborales

Variable Relaciones interpersonales

La variable fue estudiada mediante una escala de Likert, se contó con instrumentos adaptados y estandarizados en el Perú.

###### **Dimensiones:**

Autocontrol.

Empatía.

Tolerancia.

Trabajo en Equipo.

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL Y RANGOS	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>Clima Laboral</b>	<b>D.1: Autorrealización</b>	Oportunidades de progreso. Desarrollo profesional.	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Media (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17).	Muy favorable (210-250) Favorable (170-209) Media (130-169) Desfavorable (90-129) Muy desfavorable (50-89).	Escala Likert Ordinal
	<b>D.2: Involucramiento Laboral</b>	Satisfacción laboral. Colaboradores comprometidos.	2,7,12,17,22,27,32,37,42,47	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Media (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17).		
	<b>D.3: Supervisión</b>	Superación de obstáculos. Mejora continua.	3,8,13,18,23,28,33,38,43,48	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Media (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17).		
	<b>D.4: Comunicación</b>	Promueven la comunicación interna. Acceso información necesaria.	4,9,14,19,24,29,34,39,44,49	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Media (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17).		
	<b>D.5: Condiciones Laborales</b>	Remuneración atractiva. Disposición de tecnología.	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	Muy favorable (42-50) Favorable (34-41) Media (26-33) Desfavorable (18-25) Muy desfavorable (10-17).		

<b>Relaciones Interpersonales</b>	<b>D.1: Autocontrol</b>	Manejo de emociones. Respuestas inmediatas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14	Muy alto (12-14) Alto (9-11) Regular (6-8) Bajo (3-5) Muy bajo (0-2).	Muy alto (48-57) Alto (33-47) Regular (24-35) Bajo (12-23) Muy bajo (0-11).	Escala Dicotómica Nominal
	<b>D.2: Empatía</b>	Consejería. Muestra de preocupación.	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27	Muy alto (12-13) Alto (9-11) Regular (6-8) Bajo (3-5) Muy bajo (0-2).		
	<b>D.3: Tolerancia</b>	Solución de conflictos. Abstenciones.	28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42	Muy alto (12-15) Alto (9-11) Regular (6-8) Bajo (3-5) Muy bajo (0-2).		
	<b>D.4: Trabajo en Equipo</b>	Manejo de grupo. Cumplimiento de metas en común.	43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57	Muy alto (12-15) Alto (9-11) Regular (6-8) Bajo (3-5) Muy bajo (0-2).		

## 4.6. Población – muestra

### 4.6.1. Población

La población hace referencia a la totalidad de casos que conciertan con una serie de especificaciones (Hernandez et. al, 2018); por tanto, la unidad de estudio estuvo representada por la población de trabajadores de la subgerencia de Servicio Técnico en una municipalidad de Pucallpa.

**Criterios de inclusión:** Fueron parte del estudio todos los trabajadores que presenten más de un año en la plaza de labores, sin importar la condición laboral o el tipo de contrato.

**Criterios de exclusión:** Fueron excluidos del estudio los trabajadores que se encuentre laborando en la institución mencionada una duración menor a doce meses.

LOCAL	CANTIDAD
Población universo y muestra similares	93
TOTAL	93

#### **4.6.2. Muestra**

Al considerar que la población universo es menor a 100 participantes, por tanto, la muestra fue la totalidad de trabajadores de la institución mencionada, la misma que corresponde a 93 trabajadores (Aguilar, 2005).

#### **4.6.3. Muestreo**

Se utilizó el muestreo de tipo censal, la totalidad de las personas que corresponden al universo, serán parte de la muestra y la investigación (Morillas, 2010). El número total del universo limita un tipo de muestreo diferenciado al censal y reconociendo que la población general cumple con los requisitos sostenidos en los criterios de inclusión, se opta por este consenso.

### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **4.7.1. Técnica de recolección**

La técnica empleada para el estudio de las variables fue a través de encuestas, con una aplicación de manera individual con la intención de que la recolección de información sea lo más fidedigna posible (Hernandez et. al, 1997).

#### **4.7.2. Instrumento de recolección**

Se aplicaron dos instrumentos en condición de cuestionarios, con una escala de Likert, la misma que permitió la evaluación puntuada de las variables y la construcción de elementos con el fin de cumplir los objetivos planteados (Hernandez et. al, 2014).

#### **Cuestionario de Clima Laboral:**

**Nombre:** Escala clima laboral CL-SPC

**Autor:** Dr. Sonia Palma Carrillo. (2004)

**Dimensiones:** Está conformado por cinco dimensiones; autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con un total de 50 ítems o reactivos.

**Tipo de aplicación:** Individual

**Duración:** De 15 a 20 minutos aprox.

**Baremos:** Muy favorable (210-250)      Favorable (170-209)      Media  
(130-169)      Desfavorable (90-129)      Muy desfavorable (50-89).

## **Cuestionario de Relaciones Interpersonales:**

Nombre: Cuestionario de Relaciones Interpersonales

Autor: Dr. Miguel Cisneros Catillo (2011)

Adaptación: Dr. María Gálvez Sotero (2013)

Dimensiones: Está conformado por cuatro dimensiones; autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo con un total de 57 ítems o reactivos.

Tipo de aplicación: Individual

Duración: De 20 minutos aprox.

Baremos: Muy bajo (0-11) Bajo (12-23) Regular (24-35) Alto  
(36-47) Muy alto (48-57).

### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Se comienza el proceso con la adquisición de los instrumentos y la revisión de los mismos por tres expertos, los instrumentos fueron aplicados a una población denominada grupo piloto; estos dos procedimientos fueron necesarios para demostrar la validez y confiabilidad de los instrumentos a utilizar. Al comenzar a evaluar a la población muestra se tuvo que iniciar con un documento en donde se dio fe de la veracidad de los datos y la utilización de los mismos para la realización del estudio; se procedió a la aplicación de los instrumentos de manera individual, los resultados obtenidos fueron analizados describiendo la frecuencia de las respuestas recibidas.

Posterior a análisis descriptivo, se procedió al análisis inferencial, con la formulación de tablas de resultados, seguidamente se analizaron los valores con el estadístico de Kolmogórov y Smirnov, y al obtener resultados

no normales se procedió al análisis estadístico de correlación de Rho de Spearman, de esta manera se respondió a los objetivos planteados y análisis de hipótesis; estos procedimientos de análisis inferencial se desarrollaron en la plataforma estadística SPSS 27<sup>a</sup> edición.

**Tabla 1**

*Alfa de Cronbach de la variable Clima Laboral*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	47

La variable Clima Laboral se calculó mediante el estadístico de Alfa de Cronbach en la plataforma SPSS 27<sup>a</sup> edición, obteniendo como resultado 96%, manifestando una confiabilidad aceptable y una consistencia interna del instrumento adecuada para la aplicación.

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach de la variable Relaciones Interpersonales*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>		
	N	%
Casos		
Válido	20	100.0
Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.778	57

La variable Relaciones interpersonales se calculó mediante el estadístico de Alfa de Cronbach en la plataforma SPSS 27<sup>a</sup> edición, obteniendo como resultado 77%, manifestando una confiabilidad aceptable y una consistencia interna del instrumento adecuada para la aplicación.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de resultados

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la variable Clima Laboral y sus dimensiones.*

	Clima Laboral		Auto realización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy Favorable	11	11.8	15	16.1	17	18.3	16	17.2	11	11.8	8	8.6
Favorable	30	32.2	23	24.7	46	49.4	28	30.1	32	34.4	37	39.8
Media	41	44.1	35	37.6	26	28.0	39	41.9	38	40.9	33	35.5
Desfavorable	10	10.8	15	16.1	4	4.3	9	9.7	9	9.7	15	16.1
Muy Desfavorable	1	1.1	5	5.6	0	0.0	1	1.1	3	3.2	0	0.0
Total	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100

*f* = Frecuencia Absoluta

**Tabla 4***Distribución de la variable Relaciones Interpersonales y sus dimensiones.*

	Relaciones Interpersonales		Autocontrol		Empatía		Tolerancia		Trabajo en Equipo	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy alto	38	40.9	18	19.4	41	44.1	41	44.1	79	84.9
Alto	47	50.5	50	53.8	39	41.9	37	39.8	8	8.6
Regular	8	8.6	24	25.7	10	10.8	15	16.1	4	4.3
Bajo	0	0.0	1	1.1	3	3.2	0	0.0	1	1.1
Muy bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1
Total	93	100	93	100	93	100	93	100	93	100

*f* = Frecuencia Absoluta**Tabla 5***Distribución de la variable Clima Laboral y Relaciones Interpersonales.*

	Clima Laboral		Relaciones Interpersonales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy favorable/Muy alto	11	11.8	38	40.9
Favorable/Alto	30	32.2	47	50.5
Media/Regular	41	44.1	8	8.6
Desfavorable/Bajo	10	10.8	0	0.0
Muy desfavorable/Muy bajo	1	1.1	0	0.0
Total	93	100	93	100

*f* = Frecuencia Absoluta

## 5.2. Interpretación de los resultados

Se observa en la tabla 3; frecuencia de la primera variable denominada clima familiar y sus dimensiones, los 93 trabajadores evaluados pertenecientes a la municipalidad de Pucallpa, presentan datos distribuidos donde 41 personas se encuentran en el término medio con un 44.1%, mientras que 1 trabajador muestra resultados muy desfavorables con el 1.1%, en la dimensión autorrealización; se muestran 35 participantes en el término medio con el 37.6% versus un 5.6% en el nivel muy desfavorable; en la dimensión involucramiento laboral, la frecuencia más alta 46 se encuentra en el nivel favorable con un 49.4%; en la dimensión supervisión, en el nivel medio se encuentran 39 participantes logrando un 41.9%; en la dimensión comunicación 38 participantes se encuentran en el nivel medio con un 40.9%; por último en la dimensión condiciones laborales se encuentran 37 trabajadores en el nivel favorable con un 39.8%.

En la tabla 4 se observa que la población total de 93 trabajadores se encuentra distribuida según la variable relaciones interpersonales en un total de frecuencia de 47 participantes logrando un 50.5% mientras que 8 se encuentran en el nivel regular obteniendo un 8.6%; mientras que en sus dimensiones se observa que 50 personas se encuentran en un nivel alto en la dimensión autocontrol con un 53.8%; en las dimensiones empatía y tolerancia, con una frecuencia de 41 participantes en un nivel alto con un 44.1%, en la dimensión trabajo en equipo con una frecuencia de 79 participantes en un nivel muy alto con un 84.9%.

En la tabla 5 se observa la distribución de frecuencias entre los baremos de las dos variables estudiadas, obteniendo como resultados más altos en el baremo media 44.1% clima laboral y favorable 50.5% en relaciones interpersonales, a contraparte 1.1% y 0% respectivamente en función a los baremos muy desfavorable y muy bajo. Dando a entender que la población evaluada presenta una percepción del clima laboral y relaciones interpersonales de manera adecuada.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,040	93	,200*	,995	93	,974
Relaciones Interpersonales	,145	93	,000	,919	93	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siendo las características de la población evaluada mayor que 50 participantes, se consideran los resultados del estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, en donde se encuentran datos distribuidos de manera no normal, en donde  $P > 0.05$  y  $P < 0.05$ ; obteniendo resultados mixtos; por consecuencia se aplicaría una prueba no paramétrica.

**Tabla 7**

*Hipótesis General: Existe una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.*

			Clima Laboral	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,173
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	93	93
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,173	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	93	93

Se observa en la tabla 7, luego del análisis inferencial obtenido tras la aplicación del estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Relaciones Interpersonales que,  $0,98 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación del 0.173, explicando así que existe una correlación positiva en grado muy bajo; sin embargo, el nivel de significancia no es lo suficiente no acepta la relación entre las variables.

**Tabla 8**

*Hipótesis Específica 1: Existe una relación significativa entre el clima laboral y el auto control en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.*

			Clima Laboral	Autocontrol
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,105
		Sig. (bilateral)	.	,318
		N	93	93
	Autocontrol	Coeficiente de correlación	,105	1,000
		Sig. (bilateral)	,318	.
		N	93	93

Se observa en la tabla 8, luego del análisis inferencial obtenido tras la aplicación del estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Autocontrol que,  $0,318 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación del 0.105, explicando así que existe una correlación positiva en grado muy bajo; sin embargo, el nivel de significancia no es lo suficiente no acepta la relación entre las variables.

**Tabla 9**

*Hipótesis Específica 2: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la empatía de los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.*

			Clima Laboral	Empatía
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,912**
		Sig. (bilateral)	.	0,00
		N	93	93
	Empatía	Coeficiente de correlación	,912**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,00	.
		N	93	93

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Se observa en la tabla 9, luego del análisis inferencial obtenido tras la aplicación del estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Empatía que,  $0,00 < 0,05$  rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, con un coeficiente de correlación del 0.912\*\*, explicando así que existe una correlación significativamente positiva en grado muy alta.

**Tabla 10**

*Hipótesis Específica 3: Existe una relación significativa entre el clima laboral y la tolerancia de los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.*

			Clima Laboral	Tolerancia
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,142
		Sig. (bilateral)	.	,175
		N	93	93
	Tolerancia	Coeficiente de correlación	,142	1,000
		Sig. (bilateral)	,175	.
		N	93	93

Se observa en la tabla 10, luego del análisis inferencial obtenido tras la aplicación del estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Tolerancia que,  $0,175 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación del 0.175, explicando así que existe una correlación positiva en grado muy bajo; sin embargo, el nivel de significancia no es lo suficiente no acepta la relación entre las variables.

**Tabla 11**

*Hipótesis Específica 4: Existe una relación significativa entre el clima laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.*

			Clima Laboral	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,050
		Sig. (bilateral)	.	,634
		N	93	93
	Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	,050	1,000
		Sig. (bilateral)	,634	.
		N	93	93

Se observa en la tabla 11, luego del análisis inferencial obtenido tras la aplicación del estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Trabajo en Equipo que,  $0,634 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, con un coeficiente de correlación del 0.050, explicando así que existe una correlación positiva en grado bajo; sin embargo, el nivel de significancia no es lo suficiente no acepta la relación entre las variables.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

El estudio tuvo como objetivo el determinar la relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, la población de estudio estuvo compuesta por 93 trabajadores de la municipalidad los mismos que fueron aceptados según los criterios de inclusión y exclusión, la población muestra se obtuvo a través del muestreo censal.

Se respetaron los principios de no maleficencia, dignidad y confidencialidad con la intención de evocar el estudio únicamente a la recolección de datos y cumplimiento de los objetivos, sin ánimo de intervenir en el desarrollo diario de sus actividades o en la mejoría de las mismas; en ese entender se desarrollaron dos tipos de análisis, el primero denominado análisis descriptivo, a través de los cuadros estadísticos de frecuencia según el tipo y porcentaje de respuestas emitido por la población estudiada; mientras el segundo, es llamado análisis inferencial, en donde se revisan e interpretan los resultados obtenidos tras el estudio estadístico en el análisis de las hipótesis planteadas, por tanto.

En la tabla 3 se observa el análisis de la frecuencia en donde se determina que el clima laboral de la entidad evaluada corresponde en su mayoría al nivel medio con un porcentaje del 44.1% a contraparte del puntaje más bajo con un 1.1% en el nivel desfavorable; en la segunda variable denominada relaciones interpersonales expuesta en la tabla 4, los puntajes se distribuyen entre la zona favorable con un 40.9% en nivel muy alto, 50.5% en nivel alto y 8.6 en el nivel regular, no existiendo registros de relaciones interpersonales bajo o muy bajo. Los datos son muy similares a

los resultados descriptivos mencionados por Núñez (2020) pues con las mismas variables y en una organización con características similares, se presume que las condiciones laborales de los trabajadores administrativos recogen elementos que se expresan en los niveles de socialización entre los mismos mejorando su rendimiento productivo.

En la tabla 7 se observan los resultados del objetivo general, luego del análisis inferencial usando el estadístico, Rho Spearman entre Clima Laboral y Relaciones Interpersonales, no se encontraron datos perdidos y el nivel de significancia fue de  $0,98 > 0,05$  excediendo el rango permitido por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula; pues aunque los niveles 0.173 adoptan una postura de relación positiva en grado bajo, se confirma que en la población estudiada no existe relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa. A contraparte de Berrantes (2019), en donde los resultados concluyen que si existe una relación de nivel medio de tipo positivo, sin embargo se rescata que en el antecedente comparativo los niveles positivos en relación a porcentajes son más altos, esto podría determinar los niveles de significancia en función a aceptar la hipótesis alterna.

El primer objetivo específico se plasma en la tabla 8, en donde se recalca según el Rho Spearman, que el nivel de significancia para establecer la relación entre Clima Laboral y Autocontrol se excede,  $0,318 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, pues aunque existiendo una relación directa de manera positiva con rango muy bajo no es suficiente para mantener la afirmación de una relación, por tanto; no existe relación entre clima laboral y autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa. Según los resultados de frecuencia el autocontrol solo presenta un 19% de percepción en el nivel muy alto, por tanto, como plantea López et. al, 2022; el autocontrol es la capacidad de controlar las reacciones, por lo que se

justifica los niveles de significancia bajos para confirmar una relación positiva entre el clima laboral y el autocontrol.

Como segundo objetivo específico, se expone la relación entre Clima Laboral y Empatía, tabla 9 que, según el estadístico Rho Spearman se obtiene un nivel de significancia del,  $0,00 < 0,05$ ; confirmando el rechazo de la hipótesis nula y aceptación la hipótesis alterna, con un coeficiente de correlación del  $0.912^{**}$ , explicando así que existe una correlación significativamente positiva en grado muy alta entre el clima laboral y la empatía en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa. Espil, 2021 confirma tres áreas de la empatía (cognitiva, emocional y preocupación empática) manifestándola como la capacidad de poder entender las necesidades y sentimientos de los demás, por tanto, en un área de trabajo administrativo donde los comportamientos son mas sociales es posible que los trabajadores se relacionen de manera positiva; dato que es demostrado también en la tabla de frecuencia donde se observa niveles altos de empatía hasta de un 44%.

El tercer objetivo específico se observa en la tabla 10, determinando el nivel de significancia en la relación entre Clima Laboral y Tolerancia, donde según el estadístico de Rho Spearman el nivel de significancia excede lo permitido en un  $0,175 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, pues aunque el nivel de relación es de 0.175, explicando así que existe una correlación positiva en grado muy bajo, no es suficiente para poder mantener el grado de significancia por tanto se confirma que no existe relación entre clima laboral y tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa. Palma (2004), al desarrollar el instrumento de clima laboral desarrolla 5 dimensiones, estas giran al torno de la tolerancia que podría presentar el trabajador pues, debería estar dispuesto a recibir evaluaciones de supervisión, condiciones laborales no siempre en buen trato, comunicación poco asertiva o agresiva por parte de los superiores, un

involucramiento laboral o identificación con el puesto de trabajo y actos de autorrealización, por tanto; se considera una dispersión muy heterogénea para la dimensión tolerancia, lo cual impide una relación entre clima laboral y tolerancia.

El último objetivo específico observado en la tabla 11, busca determinar la relación entre Clima Laboral y Trabajo en Equipo, como respuesta según el estadístico Rho Spearman el nivel de significancia excede el  $0,634 > 0,05$  por tanto, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula, en donde si bien es cierto existe un nivel de relación positiva de grado bajo, pues el coeficiente de correlación es del 0.050, sin embargo no es suficiente para confirmar el nivel de significancia de los resultados por tanto; no existe relación entre clima laboral y trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa. García y Flores (2020) presentan un estudio con variables similares (clima laboral y desempeño en los trabajadores) obteniendo una relación de tipo positiva con rango alto; llegando a la conclusión que el crecimiento del desempeño laboral aporta al crecimiento de la percepción del clima laboral pues en las tablas de frecuencia ambos resultados se distribuyen en el nivel medio, mientras que en la presente investigación los niveles altos de clima laboral presentan los porcentajes más bajos del solo 11% mientras que los niveles de trabajo en equipo sobrepasan el 84% brindando así una explicación de el nivel bajo de significancia en el estadístico de correlación.

## VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1. Conclusiones

**Primera:** Como conclusión del cumplimiento del objetivo general se demuestra que, no existe relación aceptada entre Clima Laboral y Relaciones Interpersonales pues, el nivel de significancia  $0,98 > 0,05$  rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula.

**Segunda:** El primer objetivo específico solicita identificar la relación entre Clima Laboral y Autocontrol, se llega a la conclusión que, no existe relación aceptada entre las mencionadas pues, el nivel de significancia  $0,318 > 0,05$  se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula.

**Tercera:** El segundo objetivo específico fue planteado como describir la relación entre clima Laboral y Empatía, por lo que se concluye que existe una relación significativamente positiva de grado muy alto entre Clima Laboral y Empatía, luego del análisis estadístico Rho Spearman  $0,00 < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, con un coeficiente de correlación del  $0.912^{**}$ , explicando así que existe una correlación significativamente positiva en grado muy alta.

**Cuarta:** El tercer objetivo específico es mencionado como determinar la relación entre Clima Laboral y Tolerancia, se concluye que, no existe relación aceptada entre Clima Laboral y Tolerancia pues, el nivel de significancia  $0,175 > 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

**Quinta:** El cuarto y último objetivo específico se planteó como comprobar la relación entre Clima Laboral y Trabajo en Equipo, se concluye que, no existe relación aceptada entre Clima Laboral y Trabajo en Equipo pues, el nivel de significancia  $0,634 > 0,05$  rechazando la hipótesis alterna y aceptando la hipótesis nula.

## **8.2. Recomendaciones**

**Primera:** A los siguientes investigadores, el poder participar en un análisis estructural de nivel explicativo con la intención de descubrir las causas o consecuencias del clima laboral hacia las relaciones interpersonales.

**Segunda:** A las autoridades públicas estatales, realizar inversión dirigida a los espacios físicos de la municipalidad, brindando las condiciones óptimas para la adecuada ejecución de tareas en desarrollo de la sociedad.

**Tercera:** A los trabajadores, mantener los horarios de productividad y ocio separados, ocasionando la correcta realización de las tareas administradas y el manejo correcto de los tiempos, evitando situaciones estresantes o de conflicto.

**Cuarta:** A los gerentes de diversas áreas, en exhortación de mantener las adecuadas condiciones laborales que permitan el desarrollo óptimo de los colaboradores en la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Barojas, S. (enero-agosto de 2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Anton Lopez, A. E., & Paredes Garces, A. L. (2020). *Análisis del clima laboral del Colegio de Ingenieros del Perú Consejo Departamental Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Balart, M. (2013). *La empatía: Clave para conectar con los demás. Claves del poder personal*.
- Benites, L., Carozzo, J., Horna, V., Palomino, C., Uribe, C., & Zapata, L. (2012). *Bullying y convivencia en la escuela. Aspectos conceptuales*.
- Berrantes Becerra, M. A. (2019). *"Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la Institución Educativa N°00536 Manuel Segundo Agolla Velásquez, distrito de Rioja en el año 2014"*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Mac Graw Hill.
- Bollet Ramirez, F., Vargas Espinoza, J. L., Turpo Miranda, J. J., Flores Saldaña, L. E., & Hilario Rivas, J. L. (2019). *"Clima laboral y satisfaccion laboral del personal de la estacion naval de Pucallpa"*. Pucallpa: Universidad Privada de Pucallpa.
- Borrell, F. (2004). *Como Trabajar en Equipo y creas relaciones de calidad con jefes y compañeros*. España: Ediciones Gestion.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Celi Barrera, S. F., & Asunciión Oilay, G. M. (2018). *"Actitud emprendedora: un análisis del espíritu emprendedor en la carrera de ingeniería comercial, Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil"*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5° ed.)*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Espinoza del Castillo, L. P., Jesús Isuiza, M., & Panduro Villasis, J. S. (2020). "*Clima laboral y calidad del servicio de la empresa Honda Credi Vargas, Pucallpa-2018*". Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Faya, A. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-57.
- Fernandez, J. (2003). *Relaciones interpersonales*. México: Mac Graw Hill.
- Flecha Garcia, A. C. (2019). SELF-ACCEPTANCE AND MEANING/PURPOSE IN LIFE BETWEEN SENIOR. *Jornual of Research in Social Pedagogy*, 3(33), 139-151. doi:DOI: 10.7179/PSRI\_2019.33.10
- Flores Rojas de Nina, K. Y. (2022). "*Clima y desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Caraveli Arequipa, 2021*". Arequipa: Universidad Alas Peruanas.
- Garcia Franco, D. C., & Flores Rojas de Niña, K. Y. (2022). "*Clima y desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Caraveli*". Arequipa: Universidad Alas Peruanas.
- Gestión, D. (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral, Perú. Obtenido de <https://n9.cl/0cxm1>
- Goleman, D. (2010). *La inteligencia emocional*. Kairos.
- Guillen, C., & Guill, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Guzmán, C. (2019). *Relaciones interpersonales y clima organizacional de los docentes en la Institución Educativa Bartolomé Herrera del Distrito San Miguel - Lima – 2018*. Lima: Universidad Alas Peruanas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: McGraw Hill.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación*. MCGRAW-HILL.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodologia de la Investigacion*. MCGRAW-HILL.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Behavioral research. Research methods in social sciences*. (Cuarta edición ed.). EEUU: Mc Graw-Hill.
- Lewin, K. (1949). *Relaciones interpersonales*.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1980). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Londoño Hoyos, C. M., & Mejía Vélez, G. A. (Marzo de 2021). Interpersonal Relationships in Diverse Educational Contexts: Case Studies. 1(21), 25-40. Obtenido de <https://revistas.uniminuto.edu/index.php/Pers/issue/view/195>
- López Jerez, M. (2018). *TRANSPARENT LANGUAGE Interpersonal relations in the company*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
- Lozano Aliaga, M. T., Berru Acosta, C., & Del Aguila Henderson, K. W. (2019). "*Clima organizacioanl y satisfaccion laboral en la empresa Credivargas de Pucallpa-2018*". Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Mandomiedo. (2020). Solo el 55% de profesionales percibe un buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto. Obtenido de <https://n9.cl/2kyd4>
- Mariano, O. (2019). *Factores que afectan al clima laboral: de la percepción al entorno*. Lima: Grupo P&A.
- Martínez. (2018). "*El comportamiento humano en las organizaciones*". Perú: Universidad del pacífico.
- Martins, J. (2023). La importancia de la inteligencia emocional. ASANA. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Meza Cruz, E. (2018). "*Clima organizacioanl y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista en Chiapas*". Mexico: Universidad de Morelos.
- Miller Alcantara, P. A. (2021). "*Clima Laboral y estres en los trabajadores de las empresas tercerizadas, Huanuco-2019*". Huanuco: Universidad Alas Peruanas.

- Montes Salcedo, M., & Diaz Orihuela, M. (2019). Motivation and job satisfaction of Nursing staff at the San Francisco Support Hospital, Ayacucho-2018. *La Referencia*. doi:oai:oj2.revistas.upeu.edu.pe:article/1211
- Morales, J., Moya, M., Gaviria, E., & Cuadrado, I. (2007). *Psicología Social*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Morillas, A. (2010). *Muestreo en poblaciones finitas*.
- Núñez Vargas, D. (2020). "*Relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la municipalidad de Sorochuco-Celedín de la region de Cajamarca,2017*". Cajamarca: Universidad Alas Peruanas.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación científica y elaboracion de tesis*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Oviedo Mejía, A., & Pastrana Cabadía, M. (2020). "*Relaciones interpersonales de los funcionarios de la empresa Transporte Traspodar S.A.S en la ciudad de Montería: Estado y recomendaciones desde la actividad Física*". Córdoba: Universidad de Córdoba.
- Paima Sosol, G. F., & Leveau Barbaran, L. M. (2022). "*Relaciones interpersonales y su relación con la productividad en los trabajadores de la empresa Agroindustria molinera Landbar EIRL Pucallpa, 2021*". Pucallpa: Universidad Peruana Unión.
- Palacios Molina, D. L. (2019). "*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí-Ecuador*". Ecuador: UNMSM.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Perú.
- Pérez Rojas, E., & Diaz Saurin, F. J. (2020). "*Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales de los colaboradores de la clínica Trinidad de la ciudad de Tarapoto 2019*". Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Quispe Ale, S. A., & Velarde Quispe, J. (2020). "*La influencia del clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo urbano y catastro de la municipalidad distrital de Cerro Colorado Arequipa 2018*". Arequipa: Universidad Nacional San Agustin de Arequipa.

- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (2022). *Diccionario de la lengua española* (23° ed.). Obtenido de <https://dle.rae.es>
- Report, G. G. (2016). What the whole world wants is a good job. Gallup Global. Obtenido de <https://n9.cl/pq1rm>
- Rogers, C. (1981). *The process of becoming a person*. Barcelona: Paidós.
- Salgado, J., Remeneiro, C., & Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 329-335.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Vallejo Ordóñez, Á. D. (2021). "*Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y sólida*". Ambato: Universidad Técnica de ambato.
- Vidales, S. L., & Rezk. (2022). Autocontrol: Nociones basicas e investigación fundamental. *Revista Latinamericana de Psicología*, 389-397.
- Vilema Escudero, M. (2018). "*Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño laboral de los trabajadores del Codiempaques del Ecuador*". Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Weidenfeld, W. (2002). *Constructive Conflicts: Tolerance Learning as the basis for democracy*. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1023/A%3A1019708813141>
- Zaldivar. (2007). *Comportamiento en las organizaciones*. Mexico: Editorial Interamericana S.A.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la sub gerencia de la municipalidad provincial de Pucallpa- 2023

**Responsables:** Jomaira Gisell Lozano Escobedo y Jahaira Shakira Peñaloza Huamanquispe

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b></p> <p>¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y el autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar la relación existe entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b></p> <p>Identificar el grado de relación existe entre el clima laboral y el autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima laboral y el autocontrol en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p>	<p><b>Variable 1: Clima Laboral</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>D.1: Autorrealización</b></p> <p><b>D.2: Involucramiento Laboral</b></p> <p><b>D.3: Supervisión</b></p> <p><b>D.4: Comunicación</b></p> <p><b>D.5: Condiciones Laborales</b></p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básico</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Población:</b> 93 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 93 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionarios</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b></p>

<p><b>P.E.2</b></p> <p>¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y la empatía en los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?</p> <p><b>P.E.3</b></p> <p>¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?</p> <p><b>P.E.4</b></p> <p>¿Qué grado de relación existe entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023?</p>	<p><b>O.E.2</b></p> <p>Describir el grado de relación existe entre el clima laboral y la empatía en los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>O.E.3</b></p> <p>Determinar el grado de relación existe entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>O.E.4</b></p> <p>Comprobar el grado de relación existe entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p>	<p><b>H.E.2</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima laboral y la empatía de los en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>H.E.3</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima laboral y la tolerancia en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p> <p><b>H.E.4</b></p> <p>Existe una relación significativa entre el clima laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Pucallpa, 2023.</p>	<p><b>Variable 2: Relaciones interpersonales</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p><b>D.1: Autocontrol</b></p> <p><b>D.2: Empatía</b></p> <p><b>D.3: Tolerancia</b></p> <p><b>D.4: Trabajo en Equipo</b></p>	<p>Descriptivo: Se utilizará cuadros estadísticos.</p> <p>Inferencia: Se utilizará Alfa de Cronbach y Rho de Spearman.</p>
--	---	--	--	--

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### Anexo 2: instrumento de recolección de datos

#### Escala de opiniones CL-SPC Clima Laboral

**Datos personales:**

**Nombres** \_\_\_\_\_ **y** \_\_\_\_\_ **apellidos:**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:**

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

Nº	Reactivo o Ítems	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

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

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

## Cuestionario de Relaciones interpersonales

Datos personales:

Nombres \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apellidos: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Solicito su colaboración al dar respuestas al siguiente cuestionario. Lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones siguientes y decida cuál de ellas es usted la mayoría de las veces. No existen respuestas correctas o erradas. Marque dentro del recuadro SI, si la afirmación te describe como eres la mayoría de las veces. Si piensa que la afirmación no corresponde la mayoría de las veces, marque NO.

Nº	Reactivo o Items	Si	No
1	Rara vez pierdo la paciencia.		
2	Frecuentemente busco hacer otra cosa, hay persona que me aburren demasiado.		
3	A veces dejo para mañana una tarea sabiendo que debe hacerlo hoy.		
4	Aunque no es correcto de pagar con la misma moneda a un miembro de mi familia que me trata injustamente, frecuentemente lo hago.		
5	Si un amigo no cumple con algo que me prometió, lo comprendería en vez de enojarme.		
6	En ocasiones descargo mi cólera con mis amigos, cuando tengo algún problema.		
7	Como escondo mis verdaderos sentimientos, la mayoría de las personas no se dan cuenta cuando me han herido.		
8	Me aseguro de que la gente sepa cuál es mi posición con respecto algún punto.		
9	Hay ocasiones en que no soy completamente honesto (a) con la gente acerca de mis verdaderos sentimientos.		
10	A veces golpeo a mis amistades durante una discusión.		
11	Cuando juego un deporte en equipo, siento que está bien descargar mi cólera físicamente con mis compañeros de juego.		
12	Antes de contestar de "mala manera" pediría a mis compañeros que esperaran hasta que termine la conversación.		
13	No sé qué decir cuando alguien me dice algo agradable.		
14	En algunas ocasiones he golpeado a mi compañero(a) de trabajo.		
15	Me gusta hacer reconciliar a mis amigos.		
16	Evito que mis disgustos me alejen de mis amigos.		
17	Acepto sin molestarme las bromas de mis compañeros.		
18	Acepto los elogios que me dicen mis compañeros.		
19	Me gusta hacer bromas a mis compañeros.		

20	Defiendo a un amigo cuando lo critican injustamente o lo insultan.		
21	Creo que las personas no se deben dejar llevar de rumores.		
22	Generalmente expreso afecto a mis compañeros con palabras, gestos o brazos.		
23	Evito usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a mis amigos		
24	Pido disculpas cuando cometo un error.		
25	Me gusta tener un buen ambiente de amistad entre mis compañeros de trabajo.		
26	Escucho con atención cuando un amigo habla u opina en el grupo de trabajo.		
27	Escucho atentamente cuando un amigo me conversa o me cuenta un problema.		
28	Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta.		
29	A veces me gusta insultar a la gente que vienen de la sierra.		
30	Cuando veo que una persona está haciendo un mal trabajo, generalmente se lo hago saber inmediatamente.		
31	Cuando un amigo hace algo que me ofende mucho, prefiero disimular antes de hacerle saber lo herido que estoy.		
32	Si tuviera un hermano o una hermana que le fuera mal en el instituto, le haría sentir inmediatamente que yo soy más inteligente.		
33	Creo que una persona no debe tener prejuicios.		
34	Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas.		
35	Me resulta difícil reunirme con personas que no profesan mi religión.		
36	Daría mi opinión, aunque alguien a quien yo respeto dijera algo distinto.		
37	Si fuera criticado injustamente por un amigo(a), rápidamente le expresaría mis sentimientos.		
38	No gusta formar grupos de trabajo con persona de sexo opuesto.		
39	Con frecuencia pongo apodos a mis compañeros que son de lento desempeño.		
40	Generalmente defiendo mi opinión en una discusión.		
41	No me agradan las personas que son de la sierra.		
42	Trato de asegurarme de que la gente no se aproveche de mí.		
43	Colaboro espontáneamente con mi grupo de trabajo.		
44	Participo frecuentemente, en los trabajos que realizamos en grupo.		
45	Defiendo a mi grupo frente a alguna dificultad en el trabajo.		
46	Acepto los errores que tuvimos al realizar algún pendiente.		
47	Me siento responsable de los resultados de mi equipo.		
48	Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los pendientes.		
49	Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos.		
50	Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo.		
51	Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal.		
52	Siempre pido evaluar el trabajo grupal para mejorar o corregir errores.		
53	Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo me designa al hacer un trabajo.		

54	Estoy pendiente de que mi grupo de trabajo cumpla oportunamente con la tarea asignada.		
55	Busco trabajar en grupo porque aprendo mejor y conozco mejor a mis compañeros.		
56	Busco que el grupo siempre trabajen de acuerdo a un plan.		
57	Me esfuerzo para que el trabajo en equipo salga bien.		

## ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: *Clima laboral y relaciones interpersonales*  
 Nombre del Experto: *Dra. Dina Páez Quispe*

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Separar el instrumento por dimensiones para su mejor entendimiento

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR: Parí Quispe, Dina.  
Grado académico: 'C' de 'A'  
Nº. DNI: 40374087.

#### Adjuntar al formato:

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: *"Clima Laboral y Relaciones Interpersonales"*  
Nombre del Experto: *José Milton Toranzo Cuzco*

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	<i>Cumple</i>	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	<i>Cumple</i>	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	<i>Cumple</i>	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	<i>Cumple</i>	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	<i>Cumple</i>	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	<i>Cumple</i>	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	<i>Cumple</i>	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	<i>Cumple</i>	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	<i>Cumple</i>	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	<i>Cumple</i>	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Sin observaciones.

Ramiro Chiriquiano, José Dolta  
Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: Magister  
N. DNI: 06034570

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: "CLIMA LABORAL Y RELACIONES INTERPERSONALES"  
Nombre del Experto: VICTOR MANUEL NORIA NIANGA

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

*Sin observaciones.*



Apellidos y Nombres del validador: *NORIA ALIAGA VÍCTOR MANUEL*  
Grado académico: *MAGISTER*  
N°. DNI: *22660433*

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos





## ANEXO 5: INFORME TURNITIN AL 28% DE SIMILITUD

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>02_PEÑALOZA HUAMANQUISPE - LOZA NO ESCOBEDO.docx</b>	<b>PEÑALOZA HUAMANQUISPE LOZANO E SCOBEDO</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>13229 Words</b>	<b>75346 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>87 Pages</b>	<b>2.7MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Mar 19, 2024 11:25 AM GMT-5</b>	<b>Mar 19, 2024 11:26 AM GMT-5</b>
<p>● <b>19% de similitud general</b></p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 17% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 17% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 1% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul> <p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)</li></ul>	
<small>Resumen</small>	

● **19% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	4%
3	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
4	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-25</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-01-02</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-07-11</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-28 Submitted works	<1%
10	Universidad Autónoma de Ica on 2023-05-23 Submitted works	<1%
11	Universidad de Huanuco on 2022-06-09 Submitted works	<1%
12	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
13	Universidad Cesar Vallejo on 2024-02-26 Submitted works	<1%
14	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-21 Submitted works	<1%
15	Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Grad... Submitted works	<1%
16	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11 Submitted works	<1%
17	Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-28 Submitted works	<1%
18	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-14 Submitted works	<1%
19	Universidad Alas Peruanas on 2021-06-28 Submitted works	<1%
20	repositorio.uta.edu.ec Internet	<1%

Descripción general de fuentes

21	<b>Universidad Alas Peruanas on 2023-08-17</b> Submitted works	<1%
22	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04</b> Submitted works	<1%
23	<b>unorte.edu.uy</b> Internet	<1%
24	<b>Universidad Autónoma de Ica on 2023-04-29</b> Submitted works	<1%
25	<b>repositorio.unjbg.edu.pe</b> Internet	<1%
26	<b>October University for Modern Sciences and Arts (MSA) on 2024-03-12</b> Submitted works	<1%
27	<b>Universidad Catolica Sedes Sapientiae on 2014-12-04</b> Submitted works	<1%
28	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-18</b> Submitted works	<1%
29	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Internet	<1%
30	<b>unap on 2022-04-06</b> Submitted works	<1%
31	<b>Universidad Alas Peruanas on 2022-06-10</b> Submitted works	<1%
32	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-02</b> Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

33

Universidad Tecnológica del Peru on 2020-08-01

Submitted works

<1%

Descripción general de fuentes

## ANEXO 6: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



