



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN  
MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Diaz Carranza Gianfranco**

**<https://orcid.org/0000-0002-1496-5626>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TESIS**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-  
CHICLAYO-2020**

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo

Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Mg. Mori Guarnizo Sandra

Nombre Completo

Firma



### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

#### RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Diaz Carranza Gianfranco	DNI: 72431827	
--------------------------	------------------	--

Pimentel, 20 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mi camino en el transcurso de mis estudios y a mis padres, que siempre me apoyaron y motivaron a culminar mi carrera y ser un profesional de éxito.

***Gianfranco***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a mi asesor García Yovera Abraham Jose, por ser la persona que me apoyo y asesoró en la investigación y que a través de sus críticas constructivas me permitió culminar con éxito la tesis.

***Gianfranco***

## RESUMEN

En el estudio realizado se planteó como objetivo general determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca S.R.L. – Chiclayo – 2020. Se aplicó un método descriptivo y correlacional. El tamaño de muestra que se utilizó fue de 37 colaboradores, quienes fueron encuestados a través de un cuestionario, que se demostró su confiabilidad por el alfa de Cronbach, con un resultado de 0.798. Se comprobó la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional a través del coeficiente de Pearson que dio como resultado como una correlación de 0.386 con un valor  $p < 0.05$ , asumiendo que las variables se relacionan significativamente con un nivel positivo, por lo tanto se acepta H1: Existe un grado de vinculación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

**Palabras clave:** *Estrategias, relaciones interpersonales, clima organizacional*

## **ABSTRACT**

In the study carried out, the general objective was to determine the degree of link between interpersonal relationships and the organizational climate in the Instituto Juan Mejía Baca S.R.L. – Chiclayo – 2020. A descriptive and correlational method was applied. The sample size that was used was 37 employees, who were surveyed through a questionnaire, which demonstrated its reliability by Cronbach's alpha, with a result of 0.798. The incidence of interpersonal relationships in the organizational climate was verified through the Pearson coefficient, which resulted in a correlation of 0.386 with a p value < 0.05, assuming that the variables are significantly related to a positive level, therefore it is accepted H1: There is a degree of significant link between the organizational climate and interpersonal relationships at the Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020 Institute.

**Keywords:** *Strategies, interpersonal relationships, organizational climate.*

## INDICE

<b>APROBACIÓN DEL JURADO</b> .....	ii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRAC</b> .....	vii
<b>INDICE</b> .....	viii
<b>INDICE DE TABLA</b> .....	ix
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Antecedentes de estudio.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del problema.....	26
1.6 Hipótesis .....	27
1.7 Objetivos .....	27
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	29
2.2. Población y muestra.....	29
2.3. Variable y Operacionalización .....	30
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad ....	32
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	33
2.6. Criterios éticos .....	33
2.7. Criterios de Rigor Científicos .....	33
<b>III. RESULTADOS</b> .....	35
3.1. Resultados en Tablas y Figuras.....	35
3.2. Discusión de resultados .....	73
3.3. Aporte práctico .....	77
<b>IV. CONCUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	88
4.1. Conclusiones.....	88
4.2. Recomendaciones.....	89
<b>REFERENCIAS</b> .....	90
<b>ANEXOS</b> .....	11

## INDICE DE TABLA

Tabla 1. Tamaño de Población .....	30
Tabla 2. Variable independiente – Relaciones interpersonales .....	31
Tabla 3. Variable dependiente – Clima organizacional.....	32
Tabla 4. Grado de correlación clima organizacional y relaciones interpersonales.....	35
Tabla 5. Estimo que la comunicación es asertiva.....	36
Tabla 6. Considero que la comunicación es empática .....	37
Tabla 7. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores .....	38
Tabla 8. La comunicación es horizontal entre los colaboradores .....	39
Tabla 9. Se comunica constantemente los cambios y logros .....	40
Tabla 10. Me comprometo con la labor que desempeño.....	41
Tabla 11. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución.....	42
Tabla 12. Participo en las diferentes actividades programadas .....	43
Tabla 13. Cumplo con cada rol y funciones designados.....	44
Tabla 14. Me identifico con las actividades de la institución.....	45
Tabla 15. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.....	46
Tabla 16. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo.....	47
Tabla 17 Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.....	48
Tabla 18 Considero que existe permisividad en las decisiones.....	49
Tabla 19 Comunico a todos mis ideas innovadoras .....	50
Tabla 20 Nivel de relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca .....	51
Tabla 21 Considero que la organización de la institución es efectiva y buena .....	52
Tabla 22 Los objetivos buscan la eficacia y eficiencia constantemente .....	53
Tabla 23 Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa .....	54

Tabla 24 a división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador .....	55
Tabla 25 Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización .....	56
Tabla 26 Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.....	57
Tabla 27 Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual .....	58
Tabla 28 Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo .....	59
Tabla 29. Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad.....	60
Tabla 30 Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.....	61
Tabla 31 Considero que las condiciones laborales son las adecuadas .....	62
Tabla 32 Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución .....	63
Tabla 33 Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria.....	64
Tabla 34 He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario.....	65
Tabla 35 Me siento feliz en mi ambiente de trabajo .....	66
Tabla 36 La toma de decisiones es oportuna constantemente.....	67
Tabla 37 Se resuelve correctamente los conflictos existentes .....	68
Tabla 38 Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.....	69
Tabla 39 Se evita oportunamente un conflicto laboral.....	70
Tabla 40 Considero que no existen problemas dentro de la Institución educativa.....	71
Tabla 41 Nivel de clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca.....	72
Tabla 42 Metodología de la propuesta de investigación.....	80
Tabla 43 Presupuesto de la propuesta para el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo.....	84

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estimo que la comunicación es asertiva .....	36
Figura 2. Considero que la comunicación es empática .....	37
Figura 3. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores.....	38
Figura 4. La comunicación es horizontal entre los colaboradores .....	39
Figura 5. Se comunica constantemente los cambios y logros .....	40
Figura 6. Me comprometo con la labor que desempeño .....	41
Figura 7. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución .....	42
Figura 8. Participo en las diferentes actividades programadas .....	43
Figura 9. Cumplo con cada rol y funciones designados .....	44
Figura 10. Se identifica con las actividades de la institución .....	45
Figura 11. Me identifico con las actividades de la institución.....	46
Figura 12. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente 47	
Figura 13. Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.....	48
Figura 14. Considero que existe permisividad en las decisiones .....	49
Figura 15. Comunico a todos mis ideas innovadoras.....	50
Figura 16. Nivel de relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca .....	51
Figura 17. Considero que la organización de la institución es efectiva y buena .....	52
Figura 18. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente 53	
Figura 19. Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa .....	54
Figura 20. La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador .....	55
Figura 21. Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización .....	56
Figura 22. Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo .....	57
Figura 23. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual .....	58
Figura 24. Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.....	59

Figura 25. Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad .....	60
Figura 26. Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo .....	61
Figura 27. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.....	62
Figura 28. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución....	63
Figura 29. Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria .....	64
Figura 30. He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario.....	65
Figura 31. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo .....	66
Figura 32. La toma de decisiones es oportuna constantemente .....	67
Figura 33. Se resuelve correctamente los conflictos existentes .....	68
Figura 34. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.....	69
Figura 35. Se evita oportunamente un conflicto laboral.....	70
Figura 36. Considero que no existen problemas dentro de la institución educativa....	71
Figura 37. Nivel de clima organizacional en el Instituto Juan mejía Baca.....	72

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio se llevó a cabo para establecer el impacto de las relaciones interpersonales en el clima organizacional, aplicado a la Institución Juan Mejía Baca, en donde se dio inicio a un plan de capacitación, el cual ayudaría a incrementar las relaciones interpersonales de los colaboradores para un mayor desenvolvimiento dando como resultado un buen Clima Organizacional, generando mejoras en la organización.

El trabajo contribuyó a capacitación del personal, través de las diferentes estrategias de motivación, liderazgo y relaciones interpersonales.

Relacionado con el gran objetivo. "Determinar el grado de vinculación entre las relaciones humanas y el clima organizacional del Juan Mejía Baca S.R.L.-Instituto Chiclayo-2020".

El instrumento utilizado fue un cuestionario, aplicado a colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca. Se utilizó las operaciones de SPSS para realizar el análisis de tablas y gráficos y su respectiva interpretación.

## **1.1 Realidad problemática**

### **1.1.1 Contexto Internacional**

Carillo (2018) Ambato, en su análisis llevado a cabo a Carrocerías Cepeda, evidencio que el grado de adhesión del personal de las diversas superficies es regular, ya que no existe en su integridad una correcta interacción interpersonal. Sin embargo, no cuentan con recursos necesarios para desarrollar su trabajo y la comunicación en el ambiente de trabajo es malo. Se recomienda el desarrollo de tácticas para mejorar los indicadores que conllevan a un mejor clima organizacional y buenas interacciones interpersonales.

Espinosa (2014) Colombia, señaló que en el estudio realizado evidencia la deficiencia del rol de los líderes para tomar decisiones y lograr los objetivos de la institución, a partir de ello se concluye que el clima organizacional no es óptimo y las relaciones interpersonales no son eficientes.

Bogotá, Calvo (2014) señaló que el clima organizacional es parte importante de las instituciones educativas pues depende de la satisfacción laboral de los docentes y empleados. La motivación para el trabajo y la base de una comunicación segura pueden establecer una buena convivencia y relaciones interpersonales saludables.

Zans (2017) Nicaragua. Nos dijo que las organizaciones se enfrentan actualmente a un entorno en constante cambio y deben adaptarse a este entorno para sobrevivir. Por tal motivo, es preciso mantener la organización en su mejor momento internamente, donde la satisfacción de los empleados afecta su productividad. A día de hoy, todavía hay empresas que no prestan suficiente atención a este tema y no generan una ventaja diferencial.

Bruzual (2016) Venezuela, en su estudio realizado a la empresa Reliability and Rick Management, concluyó que la empresa ayuda a otras entidades para que alcancen procesos seguros que estén acorde con las expectativas económicas. Por otro lado, realiza servicios de consultorías, especializados en capacitación.

### **1.1.2 Contexto Nacional**

Guzmán (2018) Lima, en su estudio realizado a la Institución “Bartolomé Herrera”, encontró que existen grupos que tienen su propio beneficio y que oscurecen la toma de decisión de la gerencia. Es primordial, que se cree un ambiente con un buen clima laboral, con el fin de que se pueda incentivar la colaboración entre equipos.

Garza (2018) Lima, en su estudio realizado en la Institución Perú Japón, encontró que se realizan actividades independientes, dejando de lado las relaciones entre docentes y directivos. Por otra parte, los colaboradores no tienen conocimiento sobre gestión de conflictos, afectando su desempeño.

Quinte (2017), Huancayo, en su estudio realizado al centro “María de Fátima”, se evidenció un ambiente tenso entre colegas, dejando de lado el respeto y la solidaridad, ocasionando que se pierda un clima estable. En conclusión, no existe compromiso en la institución y estudiantes.

Lobatón (2018) Jesús María, en su estudio realizado a supermercados, evidenció que existen conflictos entre las áreas, los trabajadores realizan sus actividades de forma individual, y por otro lado no se encuentran motivados. Por este motivo, se buscó realizar la investigación, para conocer la influencia de las relaciones en el clima laboral.

Tafur (2021) Trujillo, en su análisis llevado a cabo a la clínica de Pacasmayo, se evidenció existente un deficiente clima gremial, gracias a las inadecuadas colaboraciones interpersonales, donde la comunicación la muestra un bajo grado, absolutismo elevado y un bajo grado de liderazgo. Se plantea diseñar tácticas de salud y estabilidad para reducir los peligros y secuelas de los trabajadores.

### **1.1.3 Contexto Local**

El Instituto Juan Mejía S.R.L, es una institución con más 13 años en el mercado ofreciendo 5 carreras técnicas superior en la ciudad de Chiclayo con una

cantidad regular de colaboradores entre ellos los docentes, personal administrativo y el gerente general del directorio educativo.

En el instituto Juan Mejía Baca se observó que existen algunos indicadores que podrían estar afectando el clima organizacional y las relaciones interpersonales como: Limitadas capacitaciones, comunicación media y falta de iniciativa entre colaboradores, lo cual se comprobará a través de un encuesta, que nos brindará los datos reales de la situación de la institución en relación a las variables, asimismo, los problemas encontrados deben ser resueltos con la implementación de estrategias que se diseñen para ese fin.

## **1.2 Antecedentes de estudio**

### **1.2.1 A Nivel Internacional**

Steizel (2015) España, en el trabajo "Influencia interpersonal en ámbitos virtuales de trabajo: una comparación entre trabajadores presenciales y virtuales – Catalunya", tuvo como fin de qué forma los trabajadores virtuales adaptan sus comportamientos para influir sobre sus jefes distantes. Se desarrolló un plan metodológico mixto: exploratoria y cualitativa. Se hizo 14 entrevistas en hondura a trabajadores virtuales que tenían a sus jefes distantes. Los resultados mostraron que a grado presencial la sucesión parece ser iniciar el proceso de predominación por medio de un contacto cara a cara, para después insistir vía correspondencia electrónico. El análisis que se hizo permitió comprender la dinámica de la predominación y equiparar los comportamientos de la predominación con sus pares presenciales y comprobar varias teorías usadas para comprender el medio de comunicación de la organización.

Palomino y Peña (2016) en la ponencia "Ambiente organizacional y su interacción con el manejo gremial de los empleados de las organizaciones distribuidoras y papelería Venoplast Ltda", Cartagena. Tuvo como fin implantar el parentesco de clima y manejo gremial. El diseño del análisis ha sido no empírico. La metodología usada ha sido de tipo detallado y correlacional. Se entrevistó a 97 trabajadores de la compañía. Como consecuencia se tuvo que los empleados lo catalogaron como bueno, en particular en términos de la motivación que reciben y

el control que poseen en el momento de realizar sus funcionalidades. Además, se concluyó que los puntos de vista más débiles se hallaron relacionadas con la capacidad para la toma de elecciones, y las interacciones con los otros miembros del equipo de trabajo. Se concluye que las cambiantes se relacionan positivamente.

Charro (2016) Presentó su tesis “La comunicación y su predominación en las interacciones interpersonales de los burócratas de la EPMMOP en la zona de recursos humanos” Quito- Ecuador. Este trabajo tuvo como fin detectar la comunicación como componente influyente en las colaboraciones interpersonales. La averiguación es correlacional pues se relacionan 2 cambiantes la comunicación y las colaboraciones interpersonales en un conjunto. Se encuestó a 30 ayudantes de la organización, llegando a la conclusión que entre ayudantes y directivos existe un parentesco positivo.

López y Machado (2014), en el trabajo “Relaciones interpersonales y su predominación en el clima organizacional del Centro docente Nuevo Chorrillo. Panamá”, se propuso como fin implantar el efecto de las colaboraciones interpersonales en el clima gremial. Esta indagación de tipo transaccional detallado, con un diseño no empírico. Se encuestó a 21 profesores. Se concluye que la complejidad de las colaboraciones interpersonales no es solo asunto de las escuelas, donde haya personas, existirán conflictos, los cuales tienen la posibilidad de ejercer una predominación positiva o negativa en el clima organizacional. Su definición es que, para implantar colaboraciones interpersonales correctas y un ambiente organizacional, se debería tener buenas capacidades de liderazgo.

Freire (2018), en el trabajo “El clima organizacional e interrelaciones interpersonales de Carrocerías Cepeda del Cantón de Ambato”, se propuso como fin detectar la predominación del clima organizacional en las interrelaciones interpersonales. Esta averiguación ha sido de tipo mixta. Se encuestó a todos los trabajadores de la organización. Los resultados reflejaron que no existe en su integridad una correcta interacción interpersonal. Sin embargo, no cuentan con recursos necesarios para desarrollar su trabajo y la comunicación en el ambiente de trabajo es malo. Se ofrece el desarrollo de tácticas para mejorar los indicadores

que conllevan a un mejor clima organizacional y buenas colaboraciones interpersonales.

### **1.2.2 A Nivel Nacional**

Blácido (2018) en el trabajo “El clima organizacional y las interacciones interpersonales de los profesores de la organización educativa parroquial San Pedro Santísima Trinidad, Lurín”, propuso como fin detectar el parentesco del clima gremial y las interrelaciones interpersonales. La averiguación ha sido de tipo elemental, con un diseño no empírico, transversal y correlacional. Se encuestó a un total de 65 profesores. Se concluyó existente una interacción positiva bastante baja entre el clima organizacional y las colaboraciones interpersonales de los profesores de la Organización Educativa Parroquial San Pedro Santísima Trinidad del distrito de Lurín; habiéndose obtenido una rho de Spearman=0,115.

Tafur (2018) en el trabajo “Influencia de las interacciones interpersonales en el clima gremial de los trabajadores del Nosocomio Pacasmayo”, tuvo como fin medir la predominación de las interacciones interpersonales y el clima gremial. La averiguación ha sido de tipo aplicada, con un diseño explicativo y un procedimiento deductivo – inductivo. Se encuestó a 92 trabajadores. Los resultados comprobaron que en el nosocomio hay deficiencias en el clima gremial por unas inadecuadas colaboraciones interpersonales. Se concluye que las tácticas planteadas van a tener secuelas positivas en la motivación y la productividad de los trabajadores.

Tejada (2017), en su análisis “El Clima Organizacional y las Interrelaciones Interpersonales en el personal profesor de la Organización Educativa Mateo Pumacchua Chihuantito de Pongobamba Distrito de Chinchero Urubamba”, Cusco, tuvo como fin decidir el grado de interacción entre clima organizacional y las interrelaciones interpersonales de los Profesor. Se usó el procedimiento científico, con un tipo de indagación detallada correlacional y diseño no empírico. Se encuestó a 38 maestros de la Organización. Se concluye que se acepta la premisa alterna, o sea, existe interacción entre clima organizacional y las colaboraciones interpersonales de la Organización.

Villachica (2018), en su trabajo “Relaciones Interpersonales que influyen en la satisfacción gremial de enfermeros, Nosocomio Víctor Ramos Guardia”, Huaraz, tuvo como fin establecer la predominación de las colaboraciones interpersonales en la satisfacción gremial de los expertos de enfermería. El tipo de análisis ha sido Aplicada y Correlacional, con diseño no experimenta - transaccional. Se encuestó a 93 expertos. Se concluye existente una interacción significativa entre interacción interpersonal y satisfacción gremial del personal de enfermería del Nosocomio Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Aliaga y Vivas (2021), en su análisis “Clima Organizacional e interrelaciones Interpersonales de los maestros de primaria del distrito de Huancayo”, tuvo como fin detectar la interacción existente entre el clima organizacional y las Colaboraciones interpersonales de los maestros de primaria. Se usó una indagación de tipo elemental, con un grado correlacional - detallado y diseño no empírico – transversal. Se encuestó a 270 profesores. Los resultados demuestran existente una interacción directa y significativa entre el clima organizacional y las interrelaciones interpersonales de los maestros de primaria del distrito de Huancayo, con una significancia de 0.000 y una correlación positiva alta Rho de Spearman de 0,846.

### **1.2.3 A Nivel Local**

Rivadeneira (2015), Chiclayo, en el trabajo "Estudio de la atmósfera organizacional de talentos en consorcios educativos en localidades de 24 años y su interacción con el manejo profesor". Tuvo como fin entender el parentesco entre el clima y funcionamiento gremial. El tipo de análisis es Cuantitativo, con diseño de la averiguación es detallado. Se encuestó a 25 personas distribuidas en los distritos grados de instrucción (Inicial y Primaria). La encuesta desarrollada enseñó que los directores no estaban preocupados y por consiguiente el ambiente era bueno y su personal profesor podía laborar de forma eficiente, esto se ha podido confirmar usando encuestas.

Gómez y Mejía (2017), Chiclayo, en su trabajo “Determinar cómo las colaboraciones interpersonales influyen en el trabajo en grupo en el Casino Fargo

Games SAC”; se tuvo como fin establecer cómo las colaboraciones interpersonales influyen en el trabajo en grupo. La indagación es detallada - correlacional, para eso se encuestó a 45 ayudantes, concluyendo existente un ambiente de trabajo, en donde los ayudantes tienen la posibilidad de manifestar libremente y en instantes de conflictos, trabajan de forma correcta para lograr resolverlos de la mejor forma.

Chávez (2015) el Nazareno-Chiclayo en su averiguación "Tácticas de Sabiduría Emocional para Mejorar las Colaboraciones Interpersonales de Alumnos de Cuarto Nivel del IEP, tuvo como fin general llevar a cabo un plan de sabiduría emocional, sustentada en la dinámica del proceso para la mejorar las interrelaciones interpersonales en estudiantes. La muestra estuvo formada por 30 alumnos de género femenino y varonil, siendo la averiguación de tipo mixto-propositivo. Conforme el resultado, el 43% poblacional encuestada tiene un bajo grado de interacción interpersonal, indicó que les es complicado conservar interacciones satisfactorias entre compañeros. Se puede ver que la táctica de participación va a tener un efecto positivo referente a el decrecimiento de las conductas inadecuadas en los jóvenes, la evaluación de la iniciativa los profesionales valoraron la pertinencia.

Romero (2021) Lambayeque, en su averiguación "Interacción del clima organizacional y la productividad de los ayudantes del área de producción de ladrillo de la compañía Cerámicos”, tuvo como fin general establecer la interacción del clima organizacional y la productividad de los ayudantes del área de producción. Se hizo un análisis detallado y correlacional. La muestra de la indagación ha sido constituida por el total poblacional, o sea, los 118 trabajadores del área de producción Se concluye existente interacción entre clima organizacional y la productividad de los ayudantes del área de producción de ladrillo, resultado obtenido por medio de la prueba chi cuadrado con un costo de 61,47 y una significancia de 0.00.

Morante (2018) realizó un estudio “La relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017”, que tuvo como objetivo investigar la relación entre variables, donde el método utilizado se basó en un modelo conceptual, examinar las relaciones en las

dimensiones del modelo de Sonia Palma, como autor teórico del clima organizacional y el modelo desarrollado por Patterson para productividad de los trabajadores. Los resultados muestran que existe una fuerte correlación entre las variables de clima organizacional y productividad. Al final, se concluyó que el clima de la organización y la productividad conservan un alto nivel de relación entre todas las dimensiones

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Relaciones interpersonales**

**1.3.1.1 Definiciones.** Las relaciones interpersonales es la acción de interactuar entre dos o más individuos.

Arce y Malvas (2013) “En el entorno laboral, los individuos mantienen un contacto permanente con los demás y deben aprender a convivir con ellos de manera pacífica. En el lugar de trabajo, las habilidades facilitan la adaptación a los cambios para lograr las metas en la organización.

Es la relación que se establece entre al menos dos personas. Es una parte indispensable del entorno social. La relación entre personas juega un papel fundamental, porque cualquier intervención de dos o más personas se considera una relación entre personas”.

Arce y Malvas (2013) “Siempre y cuando el clima laboral sea adecuado, los empleados se sentirán cómodos, lo que afecta a las personas y sus actividades, y obviamente afecta sus relaciones con los demás.

Las relaciones interpersonales son interacciones entre dos o más personas en un grupo. Es la capacidad que tienen las personas cuando interactúan con otras mediante el procesamiento, los contactos, la comunicación, las ideas, los pensamientos que se pueden crear entre sí; en otras palabras, es la relación que los humanos formamos día a día con nuestros compañeros, no solo puede tener un efecto positivo o negativo, pues todo depende del comportamiento de la persona.

### **1.3.1.2 Importancia de Relaciones Interpersonales**

La comunicación es un factor importante en la construcción de buenas relaciones entre un grupo de personas en una organización porque el intercambio de pensamientos e ideas a través de ellos permite que la organización adquiera nuevos conocimientos.

Se ha dicho que las personas son los elementos fundamentales de una organización, partiendo del aspecto de que las personas son en gran parte lo que tienen y llevan el destino de la organización, que sus socios deben ser escuchados, respetados y tomados en cuenta a la hora de posibilitar acciones positivas. o decisiones negativas.

### **1.3.1.3 Problemas en las Relaciones Interpersonales**

El principal problema en el que se basan las relaciones interpersonales es la falta de comunicación entre las personas de la organización, ya que esto hace que si no te escuchan o no te toman en cuenta en una decisión, esto puede generarle malestar a él y a los demás, cuando noten que no se escucha a una persona, sentirán que no se les escucha cuando da una idea, por lo que pueden surgir problemas de relación entre los colaboradores porque no sentirán que son parte fundamental de la organización.

Por lo tanto, se debe establecer una buena comunicación entre los empleados de la organización para poder intercambiar ideas, pensamientos y otras cosas que puedan ser de importancia para la organización, y así puedan sentir que son piezas fundamentales.

**1.3.1.4 Dimensiones de Relaciones Interpersonales.** Arce y Malvas (2013), consideran tres dimensiones:

#### **a. Habilidades Comunicativas**

Enviar mensajes mediante el uso de palabras verbales o escritas (verbales); o según la finalidad comunicativa explicada por el interlocutor, mediante gestos, movimientos, expresiones faciales, etc. (Arce y Malvas, 2013).

## **La Comunicación Asertiva**

Según (SILVA ET AL., 2008, P.79) citado en (ARCE & MALVAS, 2013). La comunicación intermitente es la facultad de una persona para expresar sus propias creencias, pensamientos o sentimientos sin atacar a los demás y sin comprometer su susceptibilidad.

Esto significa que, dentro de la organización, al interactuar con los demás, las actitudes personales deben ser positivas, incluyendo la expresión de opiniones y valoraciones, y evitando la descalificación, la culpa y la confrontación, esto es muy importante.

## **La Comunicación Empática**

Según (PORRET, 2010, P.244) citado en (ARCE & MALVAS, 2013). La comunicación compasiva es la capacidad de ponerse en otra persona, es la capacidad de establecer una relación cordial, amistosa y sincera e inferir su respuesta. Una persona que puede empatizar con sus compañeros es talentosa y sabe cómo comprender los sentimientos y pensamientos de los demás; siempre se comunicará de manera adecuada y hablará contenido relevante de manera adecuada. Lo importante es contar con un apoyo mutuo dentro de la organización sin tener que juzgar antes de escuchar la simpatía, es la capacidad de comprender el mundo interior de los demás y evitar emitir juicios.

## **b. Compromiso Organizacional**

Según (Amorós, 2007, p. 73) citado por (ARCE & MALVAS,2013), nos dice que el nivel de compromiso de un colaborador de una institución, se relaciona con el compromiso organizacional.

## **c. Estilo de Liderazgo**

Según (Agüera, 2004, p.24) citado por (ARCE & MALVAS, 2013), el liderazgo es la facultad de los individuos con habilidades para influir y orientar a otros para lograr las metas organizacionales.

### **1.3.2 Clima Organizacional**

**1.3.2.1 Definiciones.** Ramos (2012) Actualmente, “el concepto de clima laboral muestra interés de profesionales. La investigación sobre el clima organizacional se ha desarrollado y ha proporcionado una definición amplia del concepto. Aunque se han propuesto varias definiciones de clima organizacional, no siempre son mutuamente excluyentes.

El clima organizacional es muy complejo, involucra muchas variables: antecedentes sociales, condición física, y su impacto en la organización y los procesos psicológicos.

El clima organizacional se basa en el ambiente generado por los miembros de la organización el cual está relacionado con la motivación que el personal pueda tener, y esto no solo se basa en la parte física, sino que en lo emocional y mental.

#### **1.3.2.2 Importancia del Clima Organizacional.**

El clima organizacional es importante para las organizaciones modernas para que constantemente intenten mejorar el entorno de la organización, ya que puede ayudar a mejorar o reducir la productividad. Si sus colaboradores se sienten relacionados con la organización, se reflejará en el desempeño de la organización.

El clima organizacional consta de elementos que son esenciales para un buen desempeño: personas que se sientan cómodas en su área de trabajo, de lo contrario se sentirán desmotivadas y menos productivas. Para tener una buena relación entre jefes y gerentes, la relación debe basarse en el respeto para que los empleados puedan trabajar mejor. Los empleados deben estar motivados para completar las tareas todos los días. No importa en qué empresa trabajes. Es importante mantener una buena relación con otros socios de la organización para que el trabajo se pueda realizar de manera eficiente y sin problemas.

### **1.3.2.3 Características del Clima Organizacional**

El clima organizacional afecta la motivación de las personas que integran la organización y conduce a su comportamiento, el cual puede ser positivo o negativo. Principales características del clima organizacional:

Relaciones sociales con compañeros o superiores.

Independencia de los colaboradores en la toma de decisiones durante el trabajo.

El poder de ser parte de un equipo donde te puedes sentir importante, donde puedes contar con el apoyo mutuo y el espíritu positivo de cada miembro del equipo.

Para crear un buen ambiente es necesario considerar la actitud y el comportamiento de los empleados que integran la organización y motivarlos para que puedan trabajar bien

### **1.3.2.4 Dimensiones de Clima Organizacional. (ARCE & MALVAS, 2013)**

Consideran 4 dimensiones importantes para determinar la variable de Clima Organizacional:

#### **a. Estructura Organizacional**

Según (Ángeles, 2010, p.138) citado por (ARCE & MALVAS, 2013), nos muestra que no se trata solo de comprender los niveles organizacionales que posee la empresa.

Es comprensible que sea un sistema que se utiliza para definir la estructura jerárquica dentro de una organización e identificar cada ubicación, su función y la ubicación del informe dentro de la organización.

## **b. Trabajo en Equipo**

(ARCE & MALVAS, 2013) Este es un trabajo muy beneficioso, porque nos permite aprender e intercambiar información con otros, desarrollar iniciativa, poder de decisión, creatividad, dominio y escucha; la comunicación es Beneficioso, y a menudo termina en amistad, mejoró los métodos de trabajo y, en última instancia, logró mejores resultados.

## **c. Satisfacción Laboral**

ARCE & MALVAS (2013) nos dice que “la satisfacción laboral proviene de las necesidades que se conocen de los colaboradores. Por otro lado, se tiene a las expectativas que responden a las necesidades y si son satisfechas generarán un grado de felicidad”.

## **d. Resolución de problemas**

(ARCE y MALVAS, 2013). Por intereses de determinadas personas o grupos, para obtener un acuerdo que sea beneficioso para ambas partes, este es un proceso de un grupo de trabajadores ante situaciones conflictivas que afectan el clima del entorno.

Creo que la solución a posibles problemas en las instituciones educativas puede depender de una acción o de una decisión repentina, por ejemplo, si alguien encuentra que una mesa de madera se ha caído y ha prendido fuego a una mesa de madera. Enciende la vela y echa un balde de agua a la llama para solucionar el problema.

## **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020?

## **1.5 Justificación del problema**

### **1.5.1 Justificación teórica**

En el estudio se encontró un soporte teórico que ayudó a lograr el objetivo. La investigación se basó en la teoría de Gadow (2010, p. 22, 51) citada por ARCE & MALVAS (2013). En tal sentido el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo a través de esta investigación podrá conocer algunas de las causas que promueven la continuidad del negocio y de esta forma entender cómo mejorar las relaciones interpersonales y clima organizacional.

### **1.5.2 Justificación metodológica**

Se propuso aplicar una encuesta y cuestionario mediante métodos de correlación descriptiva, en el que se analizaron las variables de investigación. El nivel de la investigación es correlacional y el diseño es no experimental transversal por motivo de que se busca determinar la relación entre la variable “Relaciones Interpersonales” y la variable “Clima Organizacional” para este grupo específico de trabajadores en un determinado momento.

### **1.5.3 Justificación social**

Se propuso el diseño de estrategias para la mejorar continua del Clima Organizacional, que puede tomarse como referente para otras instituciones del rubro. Para alcanzar los objetivos propuesto de esta investigación se demostrará el impacto que tiene relaciones interpersonales en el clima organizacional.

## **1.6 Hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe un grado de vinculación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

H<sub>1</sub>: Existe un grado de vinculación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

Identificar el nivel de clima organizacional del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

Diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Descriptiva, debido a que se describió las características de las variables.

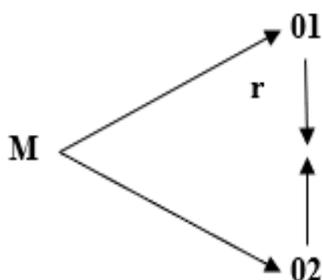
De tipo correlacional, pues se determinó la relación existente entre variables.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

No experimental, debido a que no se manipuló ninguna variable.

Transversal, porque los datos se recopilaron en un momento dado.

#### Esquema de diseño



En donde:

**M** = Muestra de colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca

**r** = correlación

**01**= Relaciones Interpersonales

**02**= Clima Organizacional

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.3. Población

Estará compuesta de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
**Tamaño de Población**

<b>TRABAJADORES</b>	<b>N.º</b>
Director General	1
Director Administrativo	1
Directores Académico	5
Supervisor	1
Secretaria	1
Asistente Administrativo	8
Docentes de diferentes carreras	20
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

**Nota.** Elaboración propia

#### **2.2.4. Muestra**

Por ser en este caso una población poca numerosa, la muestra queda definida por la misma población, entonces se considera una población muestral constituida por 37 colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca.

### **2.3. Variable y Operacionalización**

#### **2.3.3. Variable independiente: Relaciones interpersonales**

**Definición Conceptual.** Arce y Malvas (2013) “En el entorno laboral, los individuos mantienen un contacto permanente con los demás y deben aprender a convivir con ellos de manera pacífica. En el lugar de trabajo, las habilidades facilitan la adaptación a los cambios para lograr los objetivos de la organización.

#### **Definición Operacional.**

- a. Habilidades Comunicativas
- b. Compromiso Organizacional
- c. Estilo de Liderazgo

**Tabla 2**  
**Variable independiente – Relaciones interpersonales**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumentos
Relaciones interpersonales	Habilidades Comunicativas	Comunicación asertiva	1 - 5	Cuestionario
		Comunicación empática		
		Apertura de escucha		
	Compromiso Organizacional	Compromiso laboral	6 - 10	
		Compromiso colectivo		
	Estilo de Liderazgo	Líder autoritario	11 - 15	
Líder democrático				
Líder faire				

**Nota.** Gadow (2010, p. 22, 51) citada por Arce y Malvas (2013)

#### **2.3.4. Variable Dependiente: Clima Organizacional**

**Definición Conceptual.** Según la explicación de Gadow (2010, p. 22, 51) citada por Arce y Malvas (2013), el clima es la percepción que tiene el individuo del entorno en que labora. Dentro de la organización también existen realidades objetivas compuestas por elementos estructurales, sus políticas y tecnologías, que, debido a las expectativas y particularidades de todos, se pueden entender de diferentes maneras.

#### **Definición Operacional.**

- a. Estructura Organizacional
- b. Trabajo en equipo
- c. Satisfacción Laboral
- d. Regulación de conflictos.

**Tabla 3**  
**Variable dependiente – Clima organizacional**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumentos
Clima Organizacional	Estructura organizacional	Nivel organizativo	16 - 20	Cuestionario
		Distribución de funciones		
	Trabajo en equipo	Participación en equipos	21 - 25	
		Motivación laboral		
	Satisfacción laboral	Roles asignados	26 - 30	
		Condiciones favorables		
Regulación de conflictos	Toma de decisiones Resolución de problemas	31 - 35		

**Nota.** Gadow (2010, p. 22, 51) citada por Arce y Malvas (2013)

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica**

La encuesta es una tecnología que recopila información a través de preguntas escritas y utiliza cuestionarios en escala Likert como herramienta. La encuesta, compuesta por una serie de preguntas que se aplicará a la muestra del estudio. (Hernández et al., 2014).

Se utilizó la encuesta para recopilar información sobre el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo

### **2.4.2. Instrumento**

El cuestionario, conjunto de preguntas sobre variables de investigación. Este sirvió para recopilar información relevante de las variables de estudio. Se especificó 35 preguntas en un cuestionario, dirigidas a la muestra de investigación, el propósito fue recopilar información y luego analizar. (Hernández et al., 2014).

### **2.4.3. Validez y confiabilidad**

A través de 3 expertos se validó el cuestionario empleado. Por el coeficiente alfa de Cronbranch se determinó la confiabilidad.

### **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Se procesaron los datos del cuestionario a través del programa SPSS versión 25.0 y Excel 2010.

### **2.6. Criterios éticos**

El estudio se desarrolló totalmente por el investigador, también se especifica que las consultas bibliográficas están debidamente citadas con sus autores, año y página.

Se hace conocer que se contó con el permiso del director general de la institución, para su aplicación se desarrollaron en un ambiente armonioso los talleres de participación en el INSTITUTO JUAN MEJIA BACA S.R.I-Chiclayo-2020.

### **2.7. Criterios de Rigor Científicos**

#### **Credibilidad**

Los datos del estudio realizado serán reconocidos como veraces por los investigadores y la discusión de resultados se dará a través del proceso de triangulación.

#### **Transferibilidad y aplicabilidad**

Se detalló el procediendo del estudio en base al protocolo otorgado por la universidad. La información recogida fue determinada mediante el muestreo teórico.

Al culminar la investigación, se procederá a entregar el informe al director de la Institución Juan Mejía Baca, Chiclayo.

### **Consistencia para la replicabilidad**

El cuestionario que se aplicó a los colaboradores del Institución Juan Mejía Baca., el cual fue evaluado y certificado por personas expertas en la rama.

### **Conformabilidad y neutralidad**

Los resultados fueron contrastados por trabajos previos relacionados a las variables de estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y Figuras

##### Objetivo general

Determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

**Tabla 4**  
**Grado de correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales**

	VI	VD
Correlación de Pearson	1	,386*
Sig. (bilateral)		,018
N	37	37
Correlación de Pearson	,386*	1
Sig. (bilateral)	,018	
N	37	37

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Nota.** Elaboración propia

Se realizó y aplicó el coeficiente de Pearson. La tabla 4 se muestra una correlación de 0.386 con un valor  $p < 0.05$ , asumiendo que las variables se relacionan significativamente con un nivel positivo, por lo tanto se acepta  $H_1$ : Existe un grado de vinculación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

## Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

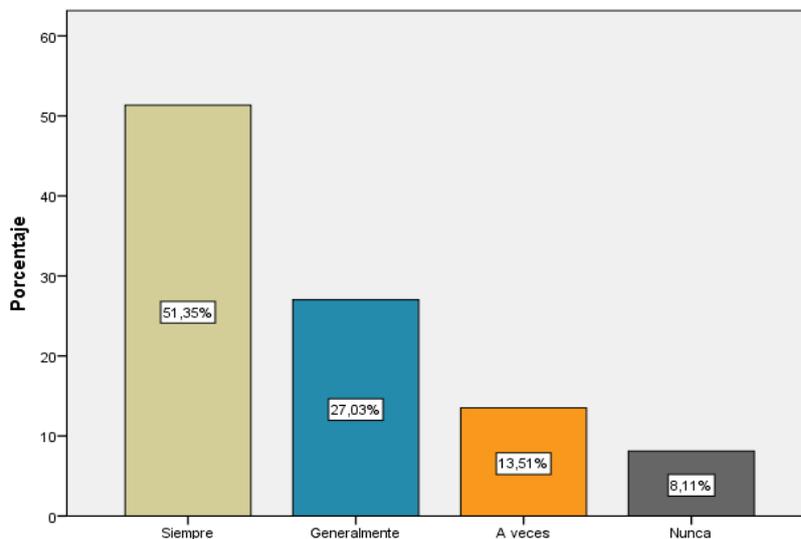
**Tabla 5**  
**Estimo que la comunicación es asertiva**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	51,4
Generalmente	10	27,0
A veces	5	13,5
Nunca	3	8,1
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 1

Estimo que la comunicación es asertiva



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 51.35 % respondió siempre, el 27.03 % generalmente, 13.51 % a veces y un 8.11 % nunca. Se puede determinar que el 78.4 % de los colaboradores consideran que en el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo la comunicación es asertiva. Obtenido de la Tabla 5.

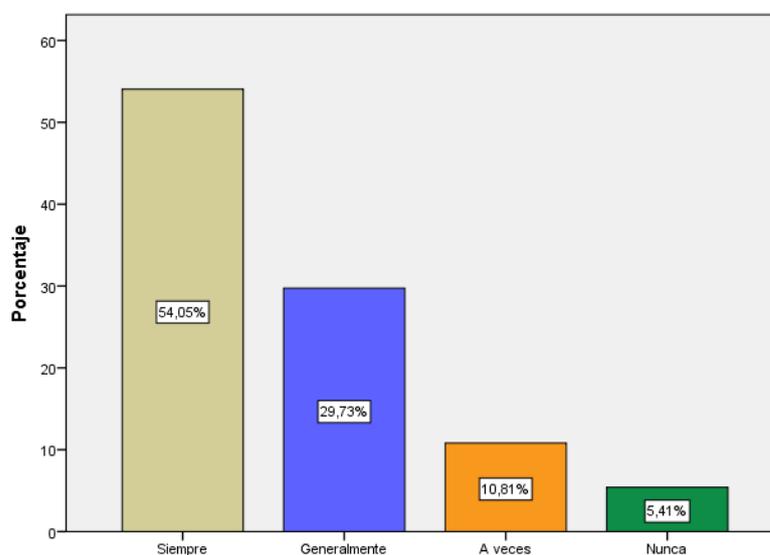
**Tabla 6**  
**Considero que la comunicación es empática**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	54,1
Generalmente	11	29,7
A veces	4	10,8
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 2

Considero que la comunicación es empática



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 54.05 % respondió siempre, el 29.73 % generalmente, 10.81 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que el 83.8 % de los colaboradores consideran que en el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo la comunicación es empática. Obtenido por la tabla 6.

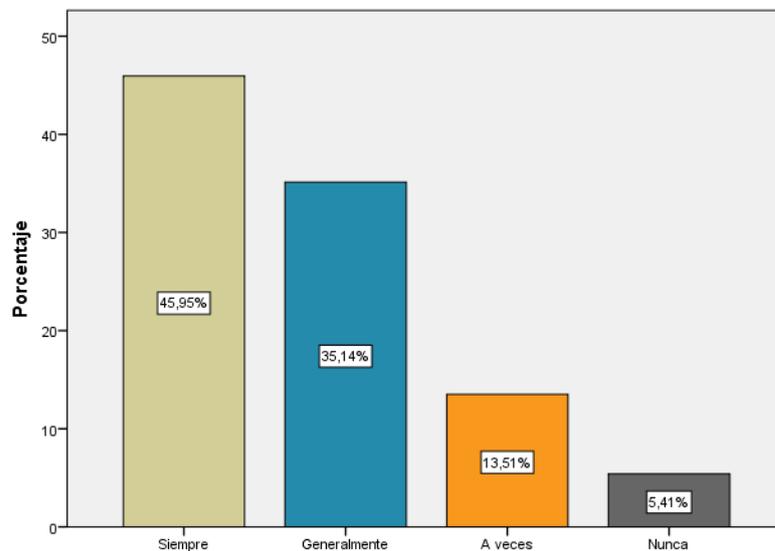
**Tabla 7**  
**Existe un inicio de escucha entre los trabajadores**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	45,1
Generalmente	13	35,1
A veces	5	13,5
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 3**

Existe un inicio de escucha entre los trabajadores



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 45.95 % respondió siempre, el 35. 14 % generalmente, el 13.51 % a veces y un 5.41 % que nunca. Se puede determinar que el 81.09 % de los colaboradores consideran que en el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo si existe un inicio de escucha entre el personal. Obtenido de la tabla 7.

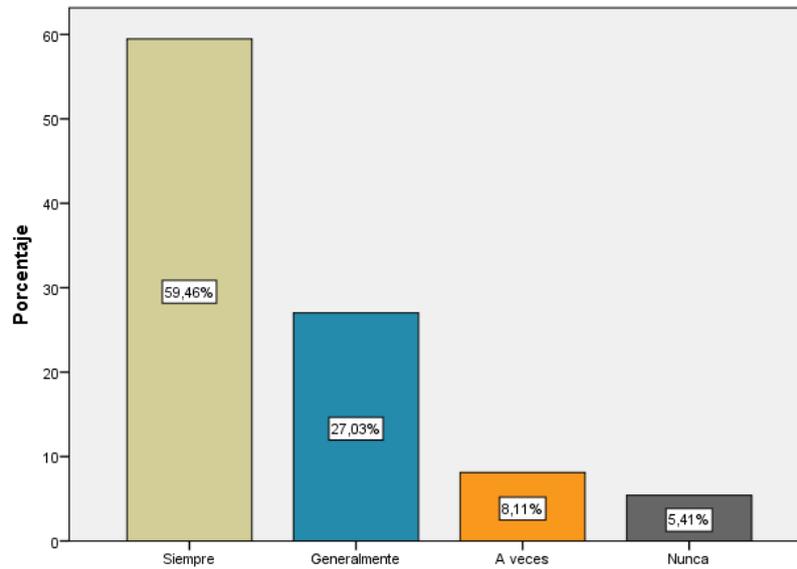
**Tabla 8**  
**La comunicación es horizontal entre los colaboradores**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	59,5
Generalmente	10	27,0
A veces	3	8,1
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 4

La comunicación es horizontal entre los colaboradores



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 59.46 % respondió siempre, el 27.03 % generalmente, el 8.11 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que un 86.49 % de los colaboradores consideran que en el Instituto Juan Mejía Baca la comunicación es horizontal. Obtenido de la tabla 8.

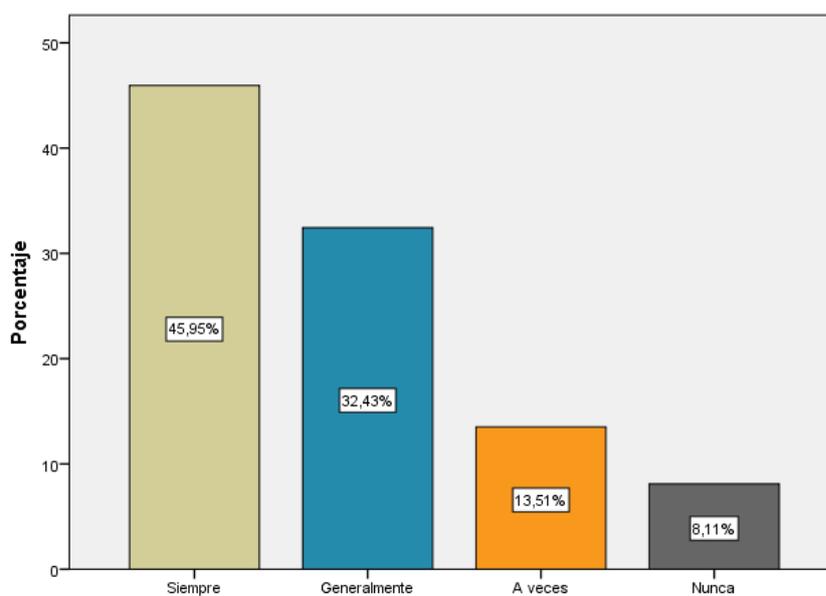
**Tabla 9**  
**Se comunica constantemente los cambios y logros**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	45,9
Generalmente	12	32,4
A veces	5	13,5
Nunca	3	8,1
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 5

Se comunica constantemente los cambios y logros



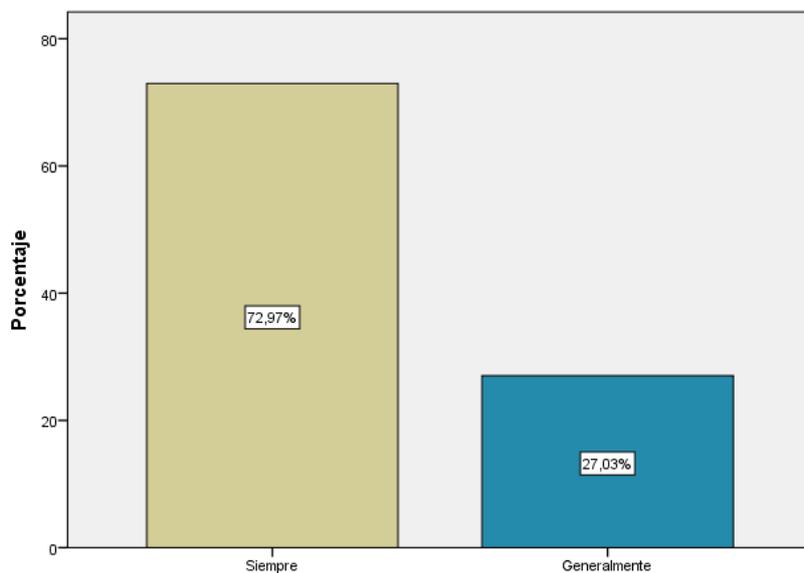
**Nota.** De los 37 colaboradores, el 45.95 % respondió siempre, el 32.43 % generalmente, 13.51 % a veces y un 8.11 % nunca. Se puede determinar que un 78.38 % de los colaboradores consideran que en el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo se comunica constantemente los cambios y logros. Obtenido de la tabla 9.

**Tabla 10**  
**Me comprometo con la labor que desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	73,0
Generalmente	10	27,0
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 6**  
**Me comprometo con la labor que desempeño**



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 72,97 % respondió que, a siempre, mientras que el 27,03 % que generalmente, frente a esta interrogante se puede concluir que el 100 % de los colaboradores tienen un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan. Obtenido de la tabla 10.

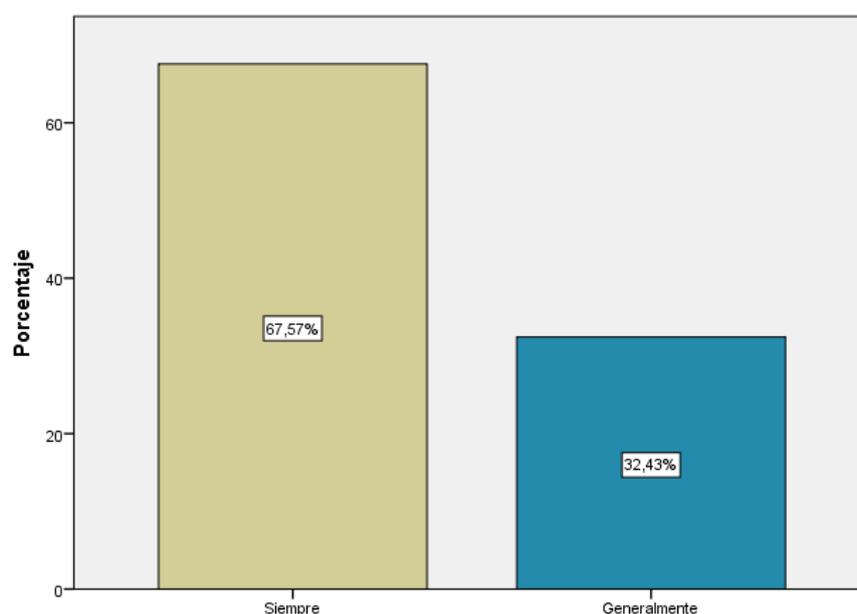
**Tabla 11**  
**Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	67,6
Generalmente	12	32,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 7

Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 67,57 % respondió que, a siempre, mientras que el 32,43 % que generalmente, frente a esta interrogante se puede concluir que el 100 % de los colaboradores tienen un alto grado de compromiso con el trabajo en equipo. Obtenido de la tabla 11.

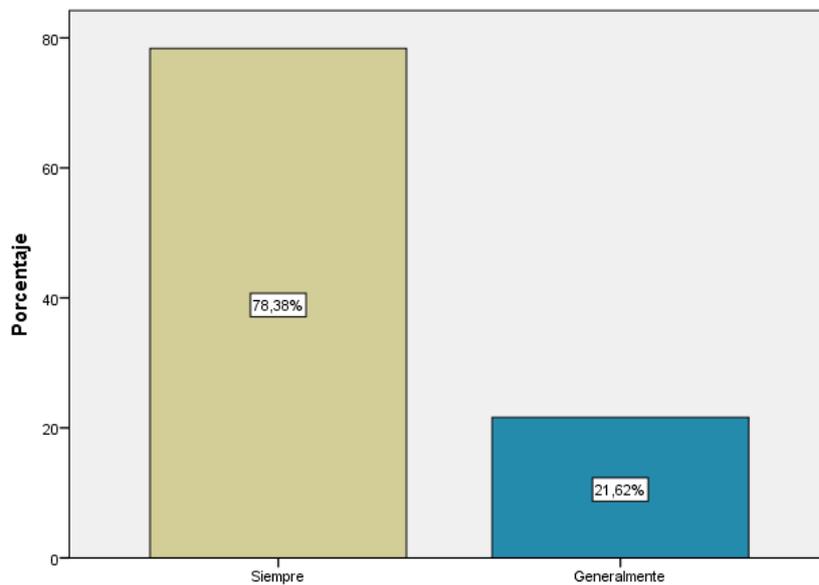
**Tabla 12**  
**Participo en las diferentes actividades programadas**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	78,4
Generalmente	8	21,6
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 8

Participo en las diferentes actividades programadas



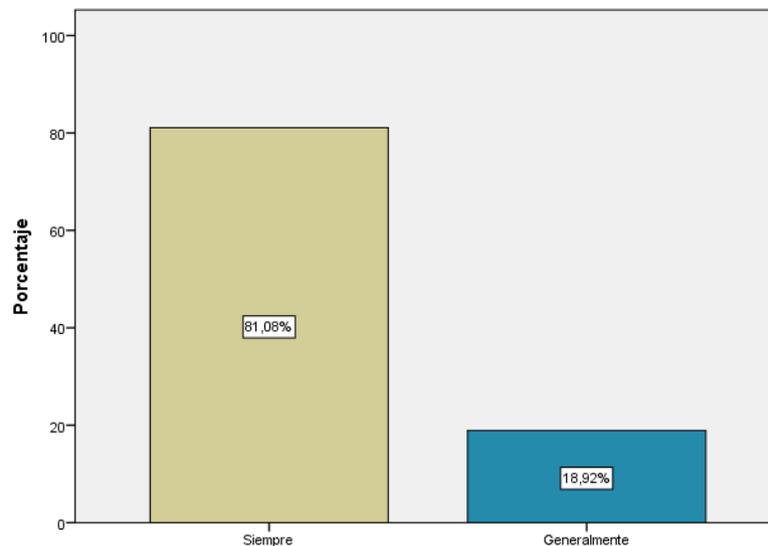
**Nota.** El 78,38 % respondió que, a siempre, mientras que el 21,62 % que generalmente, frente a esta interrogante se puede concluir que los colaboradores tienen una participación activa en las diferentes actividades programadas. Obtenido de la tabla 12.

**Tabla 13**  
**Cumplimiento con cada rol y funciones designados**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	81,1
Generalmente	7	18,9
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 9**  
**Cumplimiento con cada rol y funciones designados**



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 81,08 % respondió que, a siempre, mientras que el 18,92 % que generalmente, frente a esta interrogante se puede concluir que el 100 % de los colaboradores cumple con cada rol y función que se les designa. Obtenido de la tabla 13.

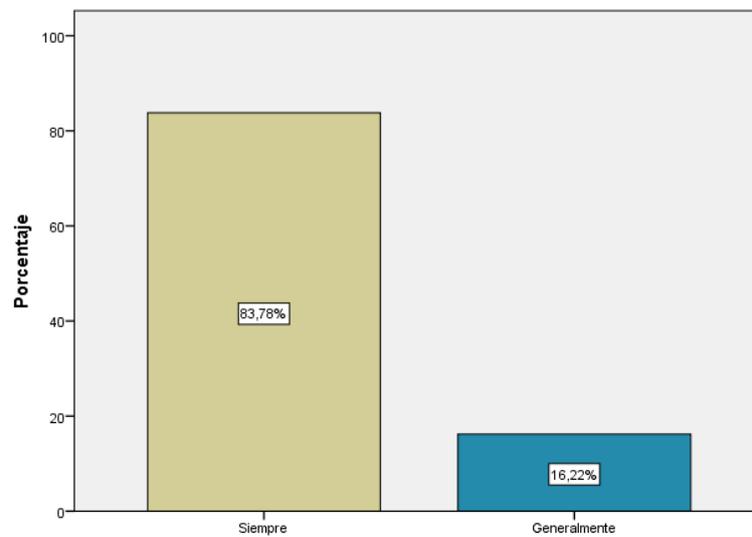
**Tabla 14**  
**Se identifica con las actividades de la institución**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	83,8
Generalmente	6	16,2
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 10**

Se identifica con las actividades de la institución



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 83,78 % respondió que, a siempre, mientras que el 16,22 % que generalmente, frente a esta interrogante. Obtenido de la tabla 14.

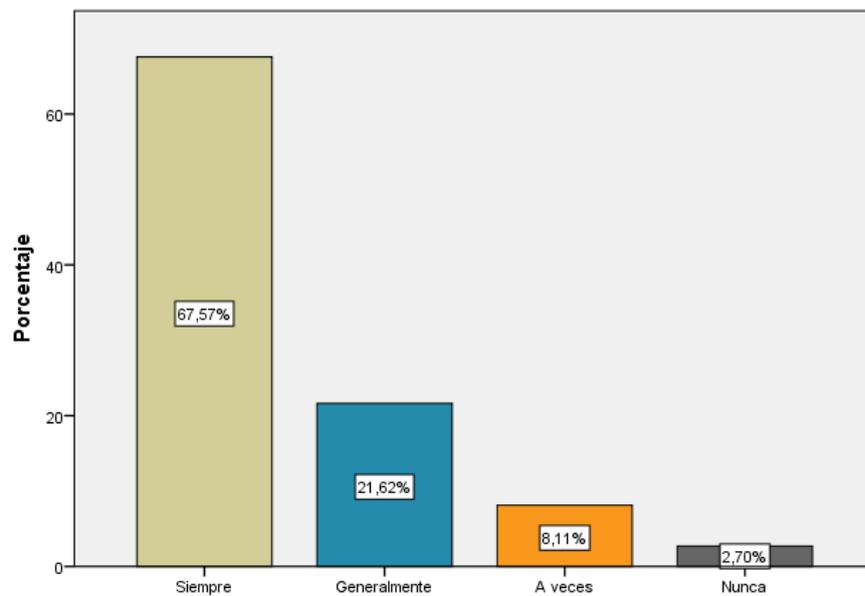
**Tabla 15**  
**Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	67,6
Generalmente	8	21,6
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 11

Me identifico con las actividades de la institución



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 67.57 % respondió siempre, 21.62 % generalmente, 8.11 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede determinar que un 89.2 % de los colaboradores se identifican con las actividades del Juan Mejía Baca Chiclayo. Obtenido de la tabla 15.

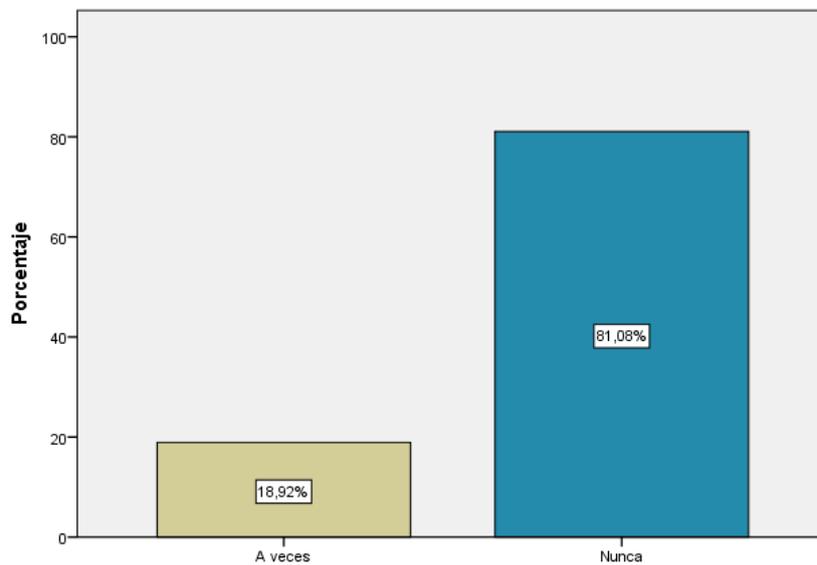
**Tabla 16**  
**Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente**

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	7	18,9
Nunca	30	81,1
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 12

Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 81.08 % respondió que nunca, mientras que el 18.92 % que a veces, frente a esta interrogante se puede concluir que en la Instituto Juan Mejía Baca existe un bajo nivel de autoritarismo en manejo administrativo. Obtenido de la tabla 16.

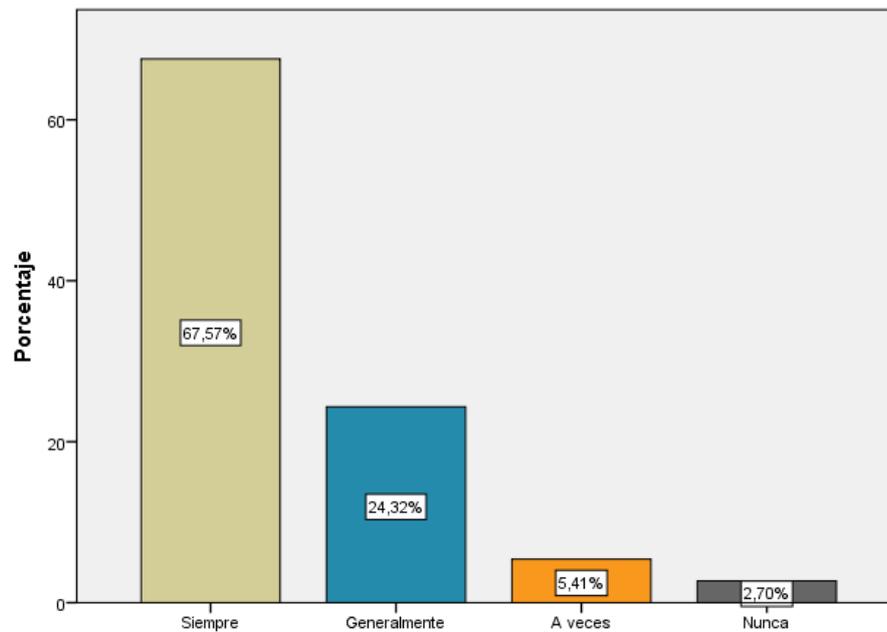
**Tabla 17**  
**Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	67,6
Generalmente	9	24,3
A veces	2	5,4
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 13

Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 67.57 % respondió siempre, el 24.32 % generalmente, el 5.41 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede determinar que el 91.89 % de los colaboradores consideran que existe democracia en las decisiones de cada uno. Obtenido de la tabla 17.

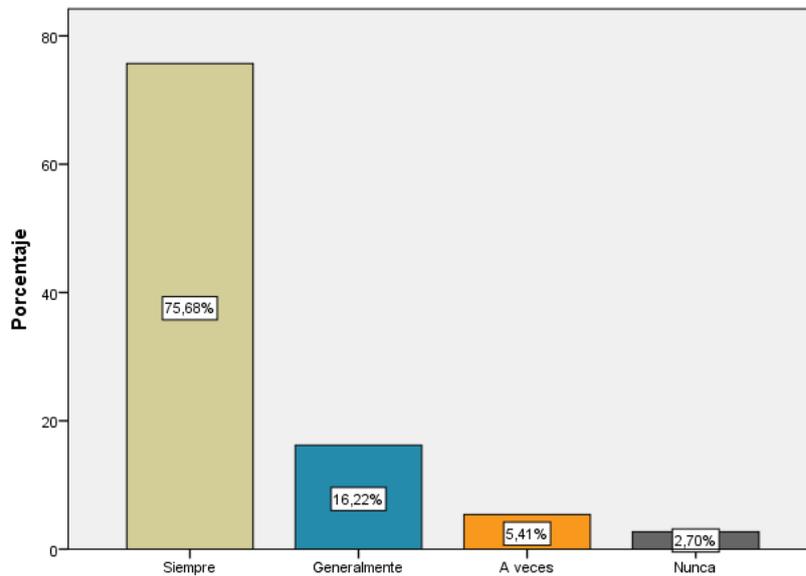
**Tabla 18**  
**Considero que existe permisividad en las decisiones**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	75,7
Generalmente	6	16,2
A veces	2	5,4
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 14

Considero que existe permisividad en las decisiones



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 75.68 % respondió siempre, el 16.22 % generalmente, 5.41 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede determinar que un 91.9 % de los colaboradores consideran que existe permisividad en las decisiones. Obtenido de la tabla 18.

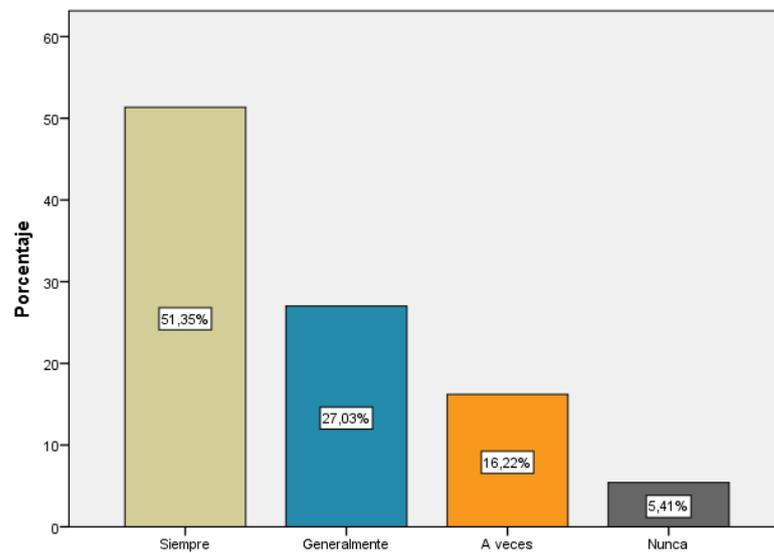
**Tabla 19**  
**Comunico a todas mis ideas innovadoras**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	51,4
Generalmente	10	27,0
A veces	6	16,2
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 15

Comunico a todas mis ideas innovadoras



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 51,35 % respondió siempre, el 27.03 % generalmente, el 16.22 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que un 78.4 % de los colaboradores comunican a todas sus ideas innovadoras. Obtenido de la tabla 19.

**Tabla 20**

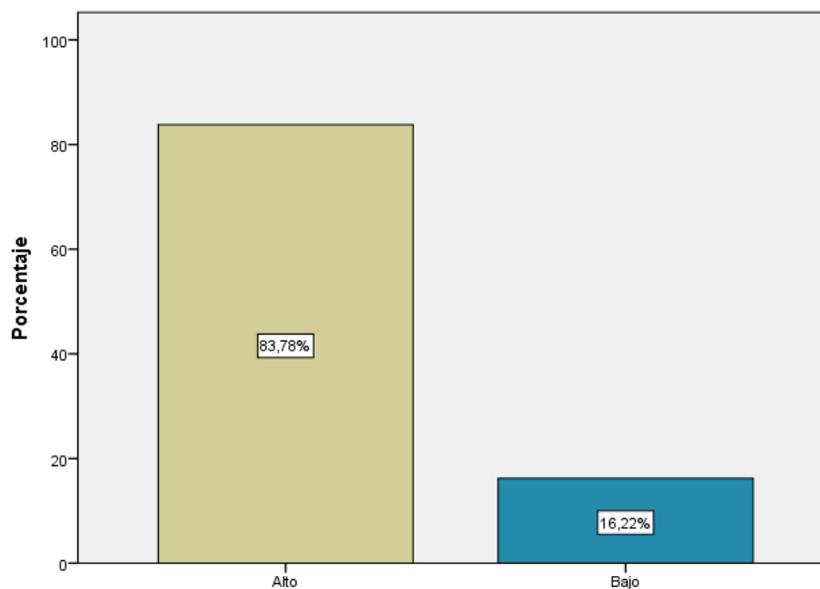
**Nivel de relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca**

Relaciones Interpersonales	Alto		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%
Habilidades Comunicativas	30	81.4	7	18.4	37	100
Compromiso Organizacional	37	100	0	0	37	100
Estilo de liderazgo	26	70.3	11	29.7	37	100
Relaciones Interpersonales	Alto		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%
	31	84	6	16	37	100

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 16**

**Nivel de relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca**



**Nota.** De la encuesta realizada a 37 colaboradores se determinó que el Instituto Juan Mejía Baca, tiene un nivel alto de 83.78 % en relaciones interpersonales, mientras un 16.22 % de nivel bajo. Obtenido de la tabla 20.

2. Identificar el nivel de clima organizacional del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

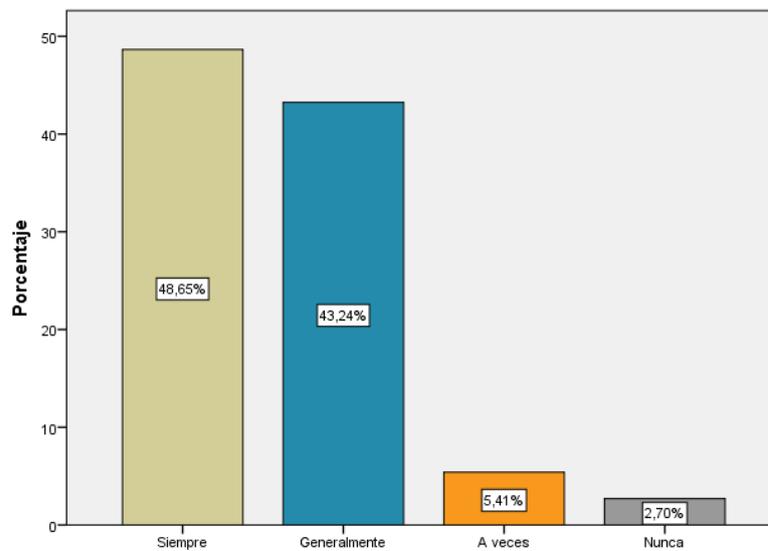
**Tabla 21**  
**Considero que la organización de la institución es efectiva y buena**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	48,6
Generalmente	16	43,2
A veces	2	5,4
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 17

Considero que la organización de la institución es efectiva y buena



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 48,65 % respondió siempre, el 43,24 generalmente, 5,41 % a veces y un 2,7 % nunca. Obtenido de la tabla 21.

**Tabla 22**

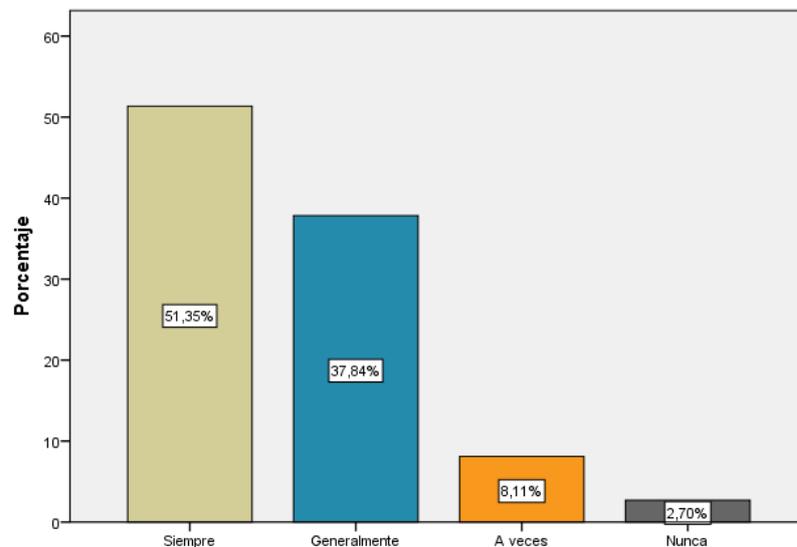
**Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	51,4
Generalmente	14	37,8
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 18

Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 51,35 % respondió que siempre, el 37,84 % generalmente, el 8,11 % a veces y un 2,7 % nunca. Se puede determinar que un 89,19 % de los colaboradores consideran que los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente. Obtenido de la tabla 22.

**Tabla 23**

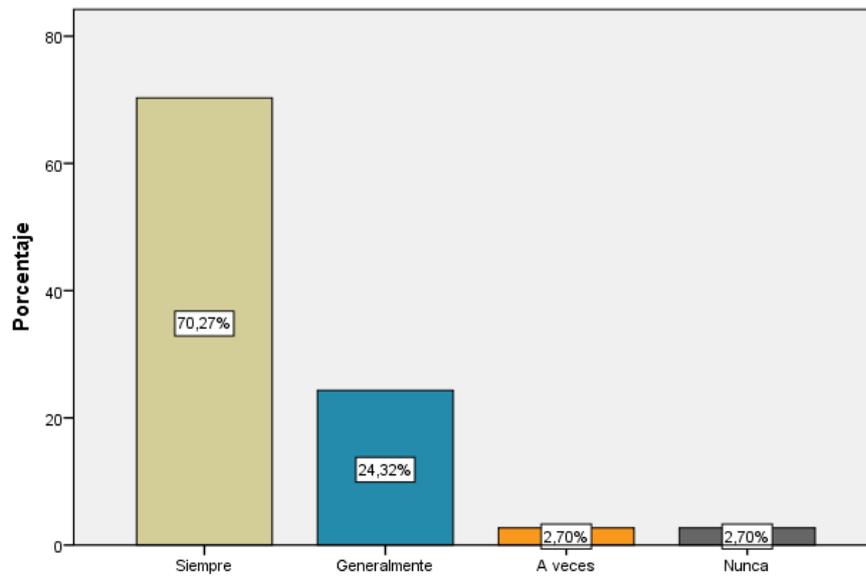
**Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	70,3
Generalmente	9	24,3
A veces	1	2,7
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 19

Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 70,27 % respondió que siempre, el 24,32 % generalmente, 2,70 % a veces y un 2,70 % nunca. Obtenido de la tabla 23.

**Tabla 24**

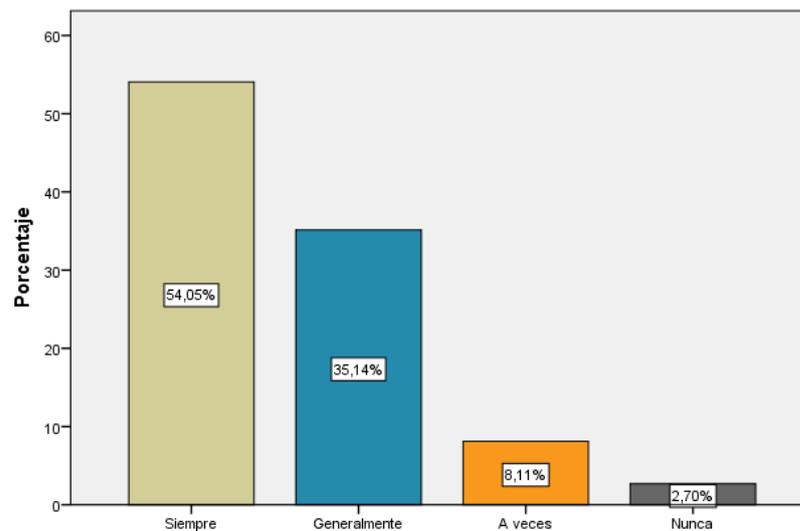
**La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	54,1
Generalmente	13	35,1
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 20

La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 54.05 % respondió siempre, el 35.14 % generalmente, el 8.11 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede determinar que un 89.2 % de los colaboradores estiman que la división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador. Obtenido de la tabla 24.

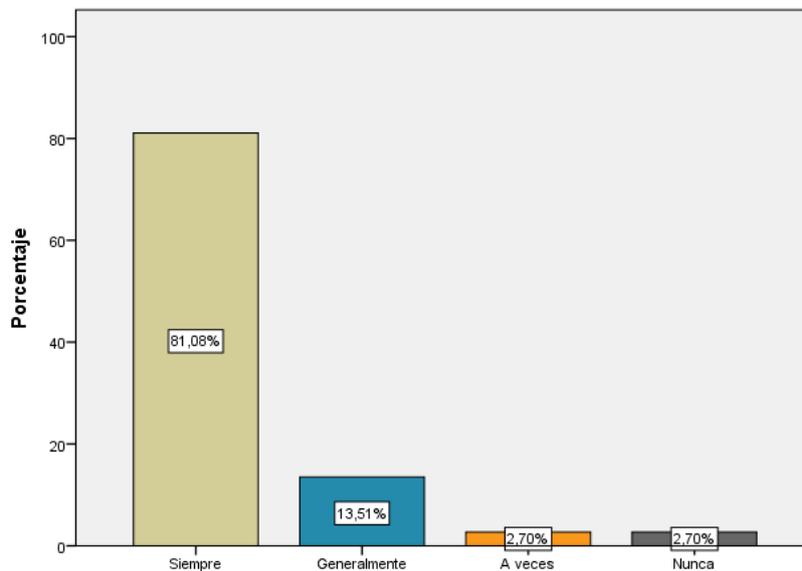
**Tabla 25**  
**Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	81,1
Generalmente	5	13,5
A veces	1	2,7
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 21

Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 81,08 % respondió que siempre, el 13,51 % generalmente, el 2,7 % a veces y un 2,7 % nunca. Obtenido de la tabla 25.

**Tabla 26**

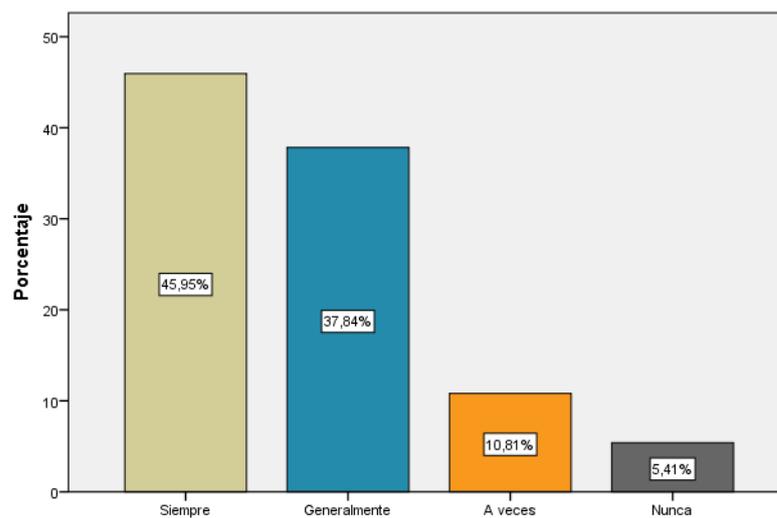
**Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	45,9
Generalmente	14	37,8
A veces	4	10,8
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 22

Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 45.95 % respondió siempre, el 37.84 % generalmente, el 10.81 % a veces y un 5.41 % nunca. Obtenido de la tabla 26.

**Tabla 27**

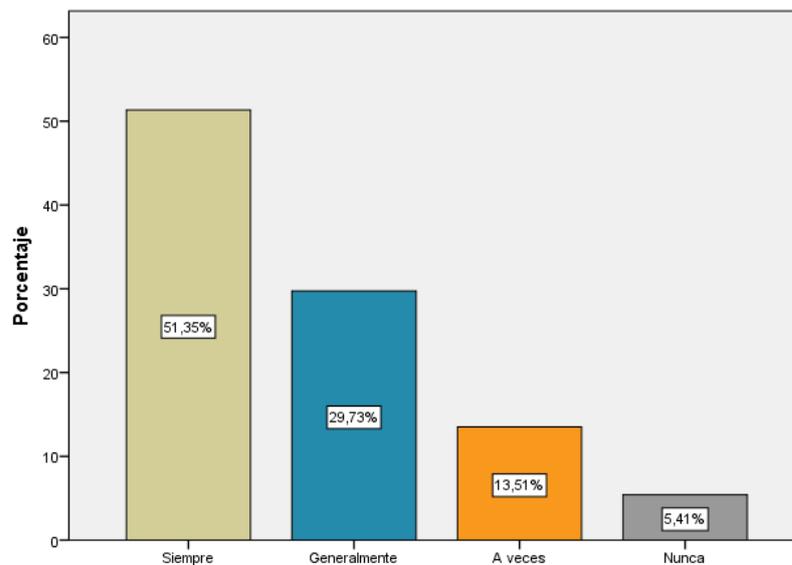
**Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	51,4
Generalmente	11	29,7
A veces	5	13,5
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 23

Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 51.35 % respondió siempre, el 29.73 % generalmente, el 13.51 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que un 81.1 % de los colaboradores consideran que los equipos de trabajo se organizan por motivación individual. Obtenido de la tabla 27.

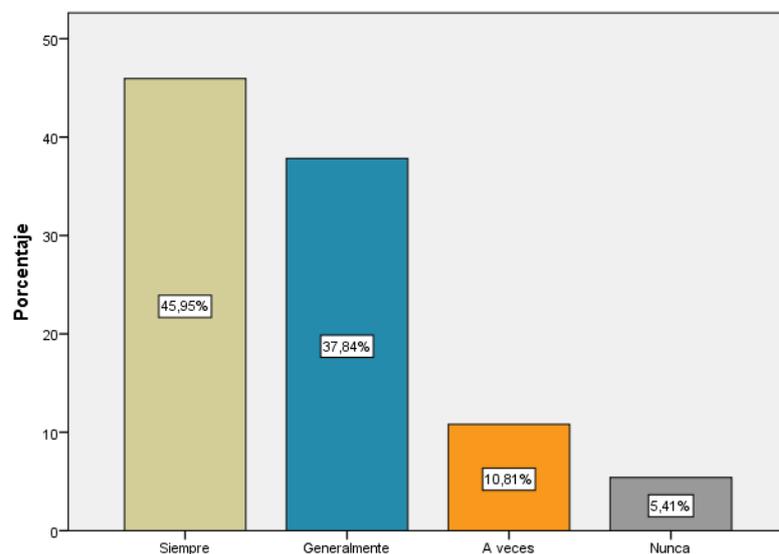
**Tabla 28**  
**Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	45,9
Generalmente	14	37,8
A veces	4	10,8
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 24

Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 45,95 % respondió que siempre, el 37.84 % generalmente, el 10.81 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que un 83.79 % de los colaboradores consideran que existe unión en los equipos de trabajo. Obtenido de la tabla 28.

**Tabla 29**

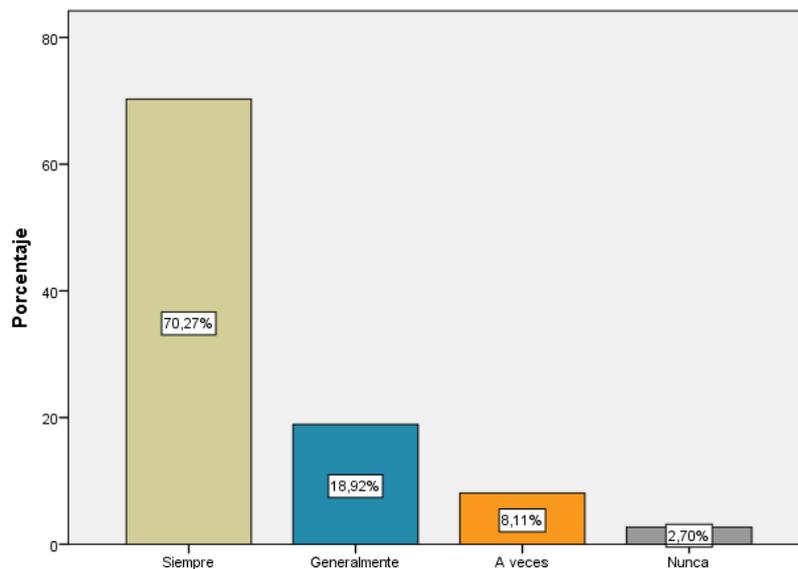
**Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	70,3
Generalmente	7	18,9
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 25**

**Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad**



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 70,27 % respondió siempre, el 18,92 generalmente, el 8,11 % a veces y un 2,7 % nunca. Obtenido de la tabla 29.

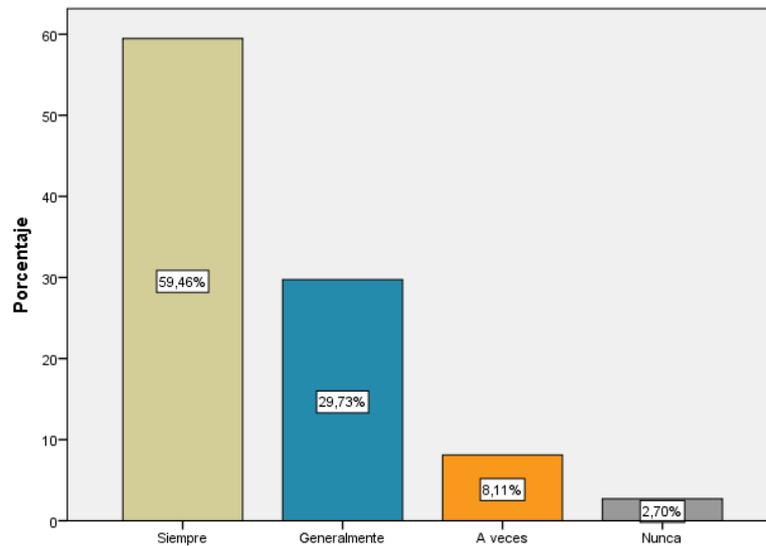
**Tabla 30**  
**Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	59,5
Generalmente	11	29,7
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 26

Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 59.46 % respondió siempre, el 29.73 % generalmente, el 8.11 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede determinar que un 89.2 % de los colaboradores consideran que existe motivación cuando se trabaja en equipo. Obtenido de la tabla 30.

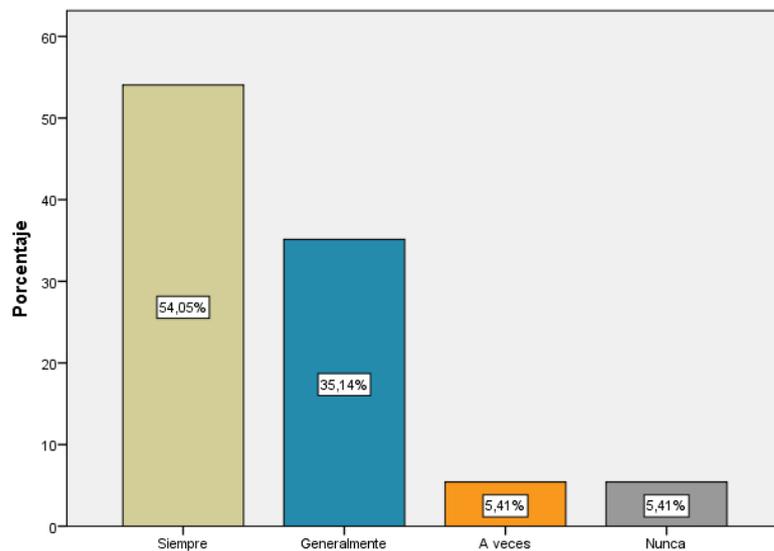
**Tabla 31**  
**Considero que las condiciones laborales son las adecuadas**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	54,1
Generalmente	13	35,1
A veces	2	5,4
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 27

Considero que las condiciones laborales son las adecuadas



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 54,05 % respondió siempre, el 35,14 % generalmente, el 5,41 % a veces y un 5,41 % nunca. Obtenido de la tabla 31.

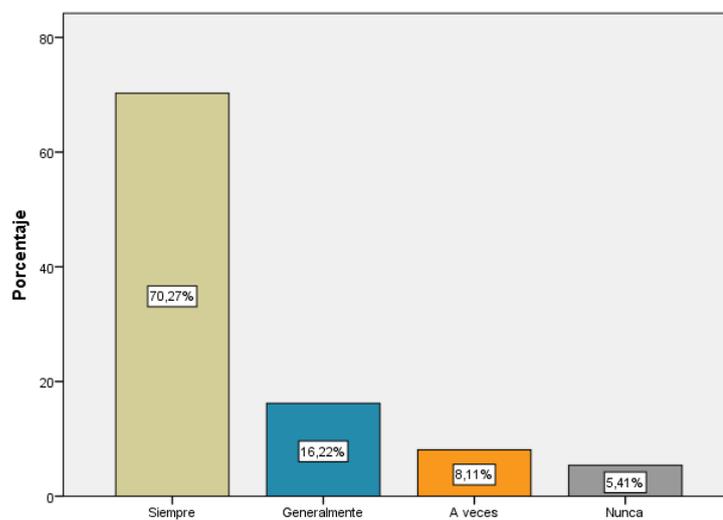
**Tabla 32**  
**Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	70,3
Generalmente	6	16,2
A veces	3	8,1
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 28

Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 70,27 % respondió siempre, el 16,22 % generalmente, el 8,1 % a veces y un 5,4 % nunca. Se puede determinar que un 86,5 % consideran que son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva en la institución. Obtenido de la tabla 32.

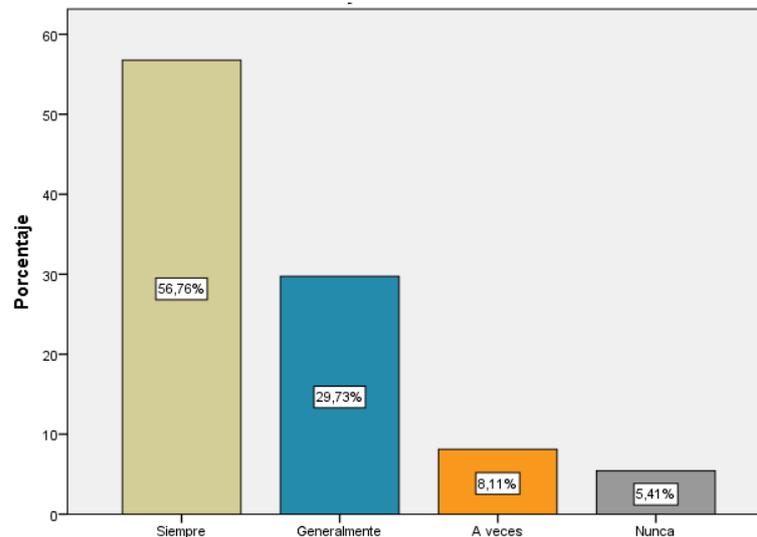
**Tabla 33**  
**Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	56,8
Generalmente	11	29,7
A veces	3	8,1
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 29

Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 56,76 % respondió siempre, el 29.73 % generalmente, el 8.11 % a veces y un 5.41 % nunca. Se puede determinar que un 86.49 % colaboradores se sienten satisfechos y cómodos con su labor diaria. Obtenido de la tabla 33.

**Tabla 34**

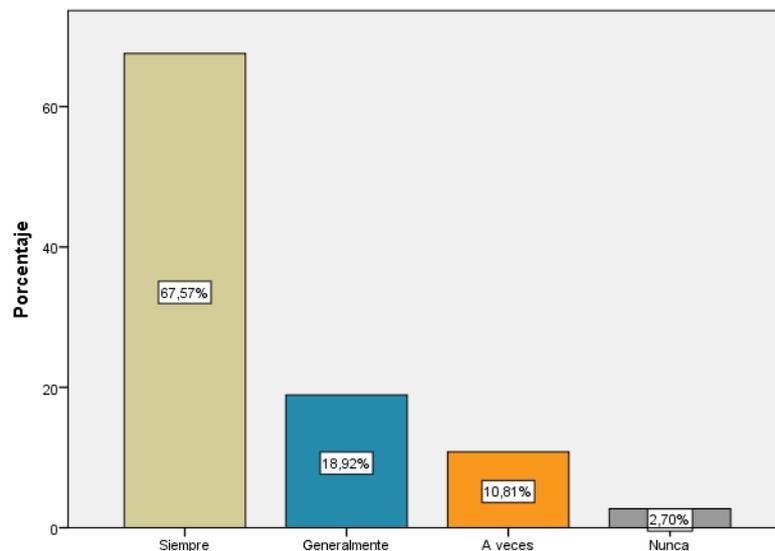
**He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	67,6
Generalmente	7	18,9
A veces	4	10,8
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 30

He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 67,57 % respondió siempre, el 18,92 % generalmente, el 10,81 % a veces y un 2,7 % nunca. Se concluye que un 86,5 % de los colaboradores han recibido premios por la labor que desempeñan. Obtenido de la tabla 34.

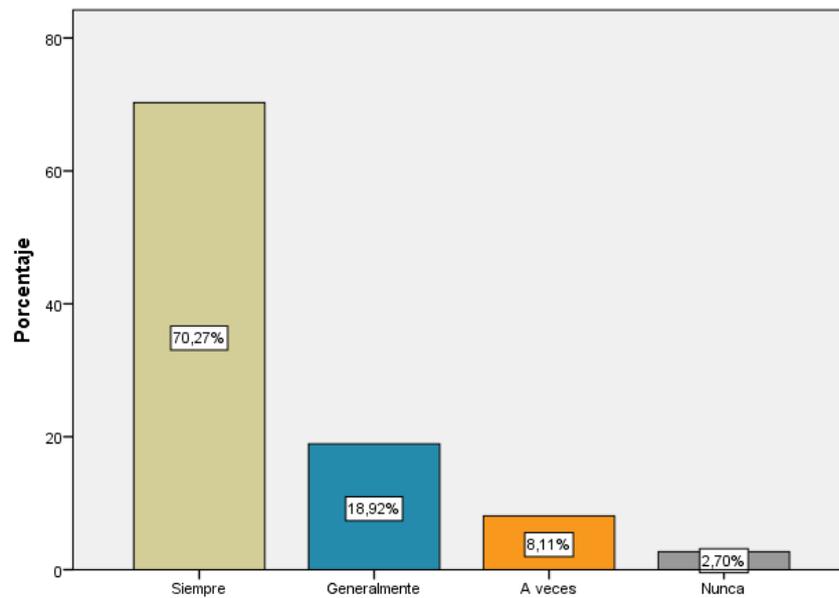
**Tabla 35**  
**Me siento feliz en mi ambiente de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	70,3
Generalmente	7	18,9
A veces	3	8,1
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 31

Me siento feliz en mi ambiente de trabajo



**Nota.** El 70.27 % respondió siempre, el 18.92 % generalmente, el 8.11 % a veces y un 2.7 % nunca. Se concluye que un 89.2 % de los colaboradores consideran que se sienten felices con el ambiente de trabajo. Obtenido de la tabla 35.

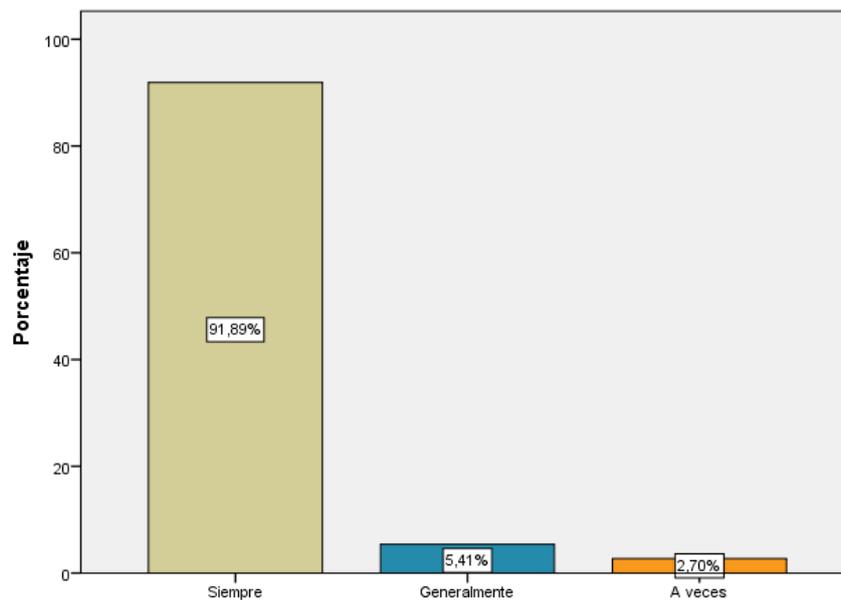
**Tabla 36**  
**La toma de decisiones es oportuna constantemente**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	91,9
Generalmente	2	5,4
A veces	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 32

La toma de decisiones es oportuna constantemente



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 91,89 % respondió siempre, el 5.41 % generalmente y un 2.7 % a veces. Se concluye que un 97.3 % de los colaboradores consideran que la toma de decisiones es oportuna constantemente. Obtenido de la tabla 36

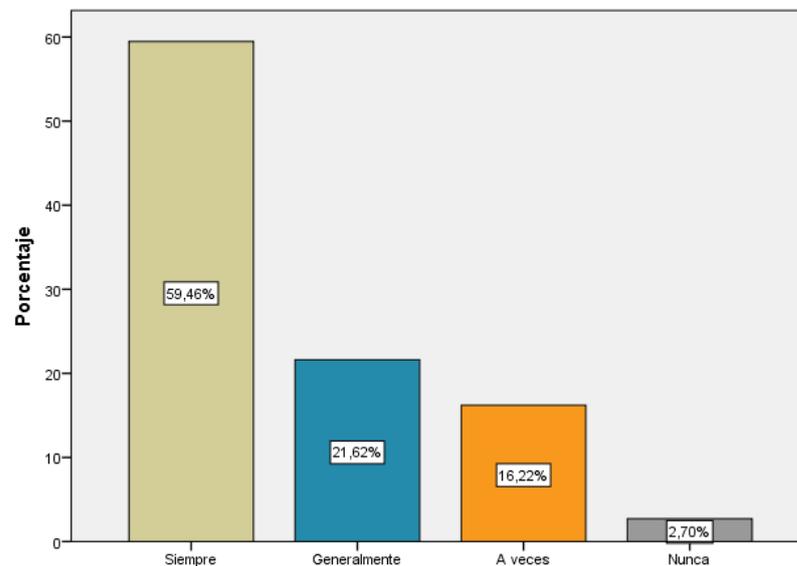
**Tabla 37**  
**Se resuelve correctamente los conflictos existentes**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	59,5
Generalmente	8	21,6
A veces	6	16,2
Nunca	1	2,7
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

**Figura 33**

Se resuelve correctamente los conflictos existentes



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 59,46 % respondió siempre, el 21.62 % generalmente, el 16.22 % a veces y un 2.7 % nunca. Se puede concluir que un 81.1 % de los colaboradores consideran que se resuelve correctamente los conflictos existentes. Obtenido de la tabla 37.

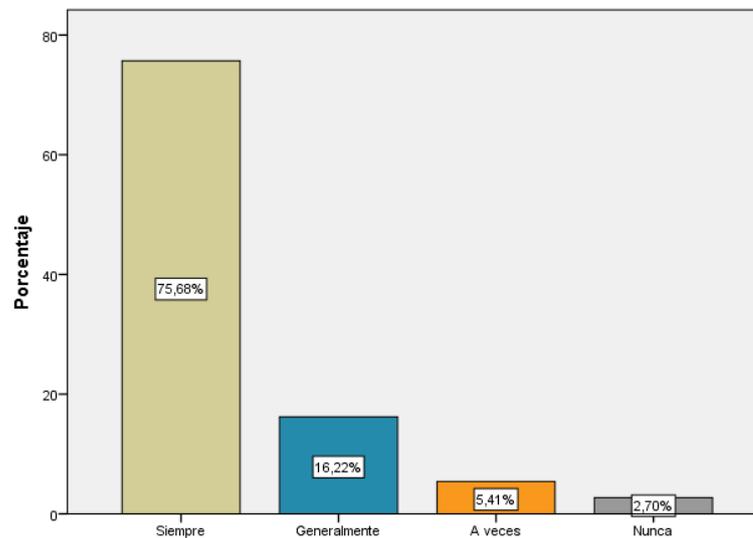
**Tabla 38**  
**Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	75,7
Generalmente	6	16,2
A veces	2	5,4
Nunca	1	2,7
Total	37	97,4

**Nota.** Elaboración propia

Figura 34

Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto



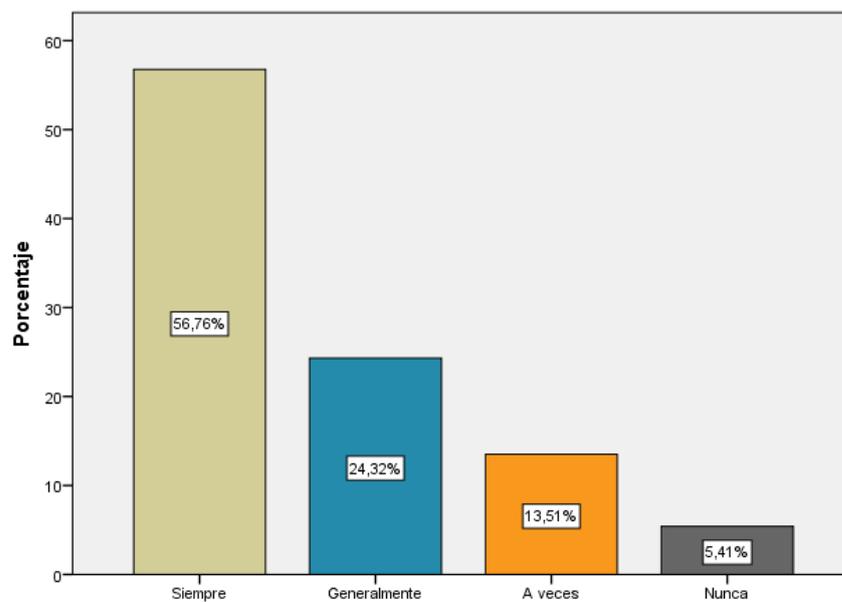
**Nota.** De los 37 colaboradores, el 75,68 % respondió siempre, el 16,22 % generalmente, el 5,41 % a veces y un 2,7 % nunca. Obtenido de la tabla 38.

**Tabla 39**  
**Se evita oportunamente un conflicto laboral**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	56,8
Generalmente	9	24,3
A veces	5	13,5
Nunca	2	5,4
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 35  
 Se evita oportunamente un conflicto laboral



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 56,76 % respondió siempre, el 24,32 % generalmente, el 13,51 % a veces y un 5,41 % nunca. Se concluye que un 81,08 % de los colaboradores consideran que se evita oportunamente un conflicto laboral. Obtenido de la tabla 39.

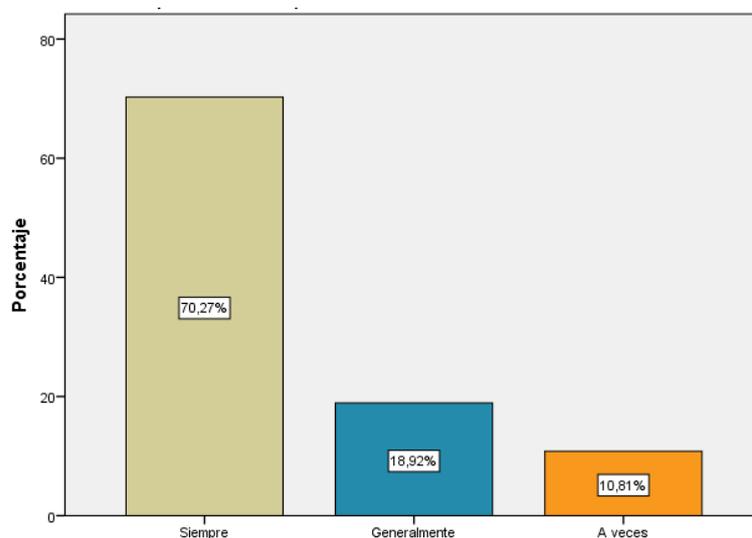
**Tabla 40**  
**Considero que no existen problemas dentro de la Institución educativa**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	70,3
Generalmente	7	18,9
A veces	4	10,8
Total	37	100,0

**Nota.** Elaboración propia

Figura 36

Considero que no existen problemas dentro de la institución educativa



**Nota.** De los 37 colaboradores, el 70,27 % respondió siempre, el 18,92 % generalmente y un 10,81 % a veces. Se concluye que un 89,19 % de los colaboradores consideran que no existen problemas dentro de la institución educativa. Obtenido de la tabla 40.

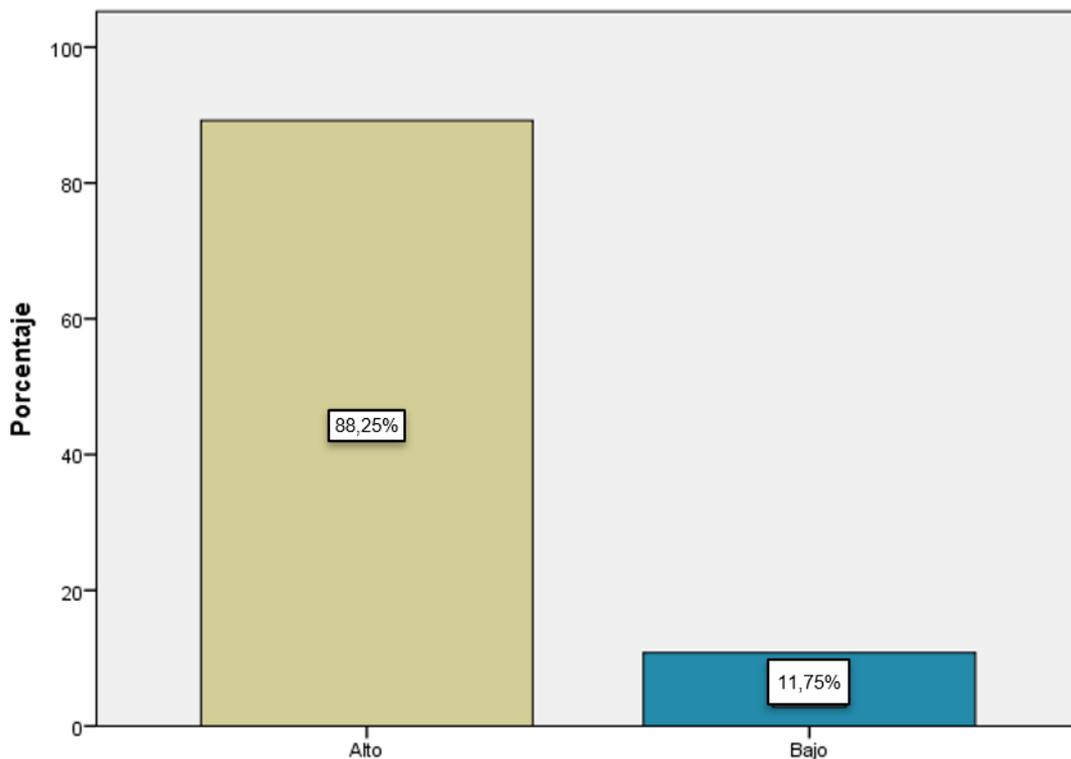
**Tabla 41**  
**Nivel de clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca**

Clima Organizacional	Alto		Bajo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
Estructura Organizacional	34	92	3	8	37	100
Trabajo en equipo	32	85	5	15	37	100
Satisfacción laboral	32	88	5	12	37	100
Regulación de conflictos	33	88	4	12	37	100
Clima Organizacional	Alto		Bajo		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
	33	88	4	12	37	100

**Nota.** Elaboración propia

Figura 37

Nivel de clima organizacional en el Instituto Juan mejía Baca



**Nota.** En la encuesta aplicada a 37 colaboradores se pudo determinar que el Instituto Juan Mejía Baca, tiene un nivel alto de 88.25 % en clima organizacional, mientras un 11.75 % de nivel bajo. Obtenido de la tabla 41.

3. Diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

Se determinó plantear una propuesta, en la cual se diseñaron estrategia para incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales.

### **3.2. Discusión de resultados**

#### **OE1. Identificar el nivel de relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

En relación a la dimensión Habilidades comunicativas, un 78.4 % de los colaboradores entre Siempre y Generalmente la comunicación es asertiva (Tabla 5 – Figura 1); un 83.8 % de los colaboradores consideran Siempre y Generalmente, la comunicación es empática (Tabla 6 – Figura 2); un 81.09 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, existe un inicio de escucha entre ellos (Tabla 7 – Figura 3); un 86.49 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, la comunicación es horizontal entre ellos (Tabla 8 – Figura 4); un 78.38 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, la institución comunica constantemente los cambios y logros (Tabla 9 – Figura 5).

Estos resultados tienen similitud con los que nos dice Zayas (2002), las habilidades se relacionan con el desarrollo de los colaboradores. Las personas deben contar con habilidades de comunicación que ayudan a que las relaciones interpersonales sean más eficaces, ósea que la comunicación es una herramienta para construir relaciones.

En relación a la dimensión Compromiso organizacional, un 100% de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, se comprometen con la labor que desempeñan (Tabla 10 – Figura 6); un 100 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, están comprometidos con el trabajo en equipo dentro de la institución (Tabla 11 – Figura 7); un 100 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, participan en las diferentes actividades

programadas (Tabla 12 – Figura 8); un 100 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, cumplen con cada rol y funciones designados (Tabla 13 – Figura 9); un 100% de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, se identifican con las actividades de la institución (Tabla 14 – Figura 10).

Estos resultados se asemejan a lo que dice Davis y Newstrom (2000), el compromiso organizacional de un colaborador es el grado de identidad del mismo con la institución. Un alto grado de participación mantendrá la capacidad colectiva general y los beneficios sostenibles y duraderos que la empresa ha podido lograr.

En relación a la dimensión Estilo de liderazgo, un 89.2 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, se identificación con las actividades de la institución (Tabla 15 – Figura 11); un 81.08 % de los colaboradores consideran que Nunca existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente (Tabla 16 – Figura 12); un 91.89% de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, existe democracia en las decisiones de cada uno (Tabla 17 – Figura 13); Un 91.9 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, existe permisividad en las decisiones (Tabla 18 – Figura 14); un 78.4 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, comunican a todos sus ideas innovadoras (Tabla 19 – Figura 15).

Estos resultados tienen similitud con lo que dice Carbó y Pérez (1996), un estilo es democrático cuando la relación entre los miembros del equipo es buena, y hay una especie de trato amistoso. También creen que los líderes son iguales y tienen una relación satisfactoria con él.

## **OE2. Identificar el nivel de clima organizacional del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

En relación a la dimensión de Estructura organizacional, un 91.9 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, la organización de la institución es efectiva y buena (Tabla 21 – Figura 17); un 89.19 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia (Tabla 22 – Figura 18); un 94.59 % de

los colaboradores entre Siempre y Generalmente, la distribución de los roles permiten una mejora en la gestión educativa (Tabla 23 – Figura 19); un 89.2 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, la división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador (Tabla 24 – Figura 20); un 94.6 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, hay una buena relación interpersonal dentro de la organización (Tabla 25 – Figura 21).

Estos resultados tienen similitud con lo que dice Richard Hall (1962), una estructura organizativa es una cadena de tareas que deben ser realizadas en un puesto por personas que cubren datos personales específicos para profesionalizarlos. Además, la estructura establece una jerarquía de permisos y comunicaciones.

En relación a la dimensión Trabajo en equipo, un 83.3 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo (Tabla 26 – Figura 22); un 81.1 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, los equipos de trabajo se organizan por motivación individual (Tabla 27 – Figura 23); un 83.79 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, existe una cohesión en los equipos de trabajo (Tabla 28 – Figura 24); un 89.19 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, los roles asignados por la institución se cumplen con responsabilidad (Tabla 29 – Figura 25); un 89.2 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, existe una motivación adicional cuando se trabaja en equipo (Tabla 30 – Figura 26).

Estos resultados tienen similitud con lo que dice Jaramillo (2012). El poder de integración del equipo se refleja en la permanencia del mismo. Cuanto más fuerte sea la cohesión, más probabilidades habrá de que el equipo comparta valores, actitudes y estándares de comportamiento comunes.

En relación a la dimensión Satisfacción laboral, un 89.19 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, las condiciones laborales son las adecuadas (Tabla 31 – Figura 27); un 86.5 % de los

colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, son reconocidos cuando desarrollan una acción positiva en la institución (Tabla 32 – Figura 28); un 86.49 % de los colaboradores entre Siempre y Generalmente, se sienten satisfechos y cómodos con la labor diaria que realizan (Tabla 33 – Figura 29); un 86.5 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, reciben premios por la labor que realizan (Tabla 34 – Figura 30); un 89.2 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, se sienten felices en el ambiente de trabajo (Tabla 35 – Figura 31).

Los resultados muestran similitud con lo que dice Muñoz (1990), la satisfacción laboral es el sujeto que se siente feliz o positivo en un ambiente que lo hace sentir relajado, feliz porque le interesa el trabajo que realiza.

En relación a la dimensión Regulación de conflictos, un 97.3 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, la toma de decisiones es oportuna (Tabla 36 – figura 32); un 81.1 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, se resuelve correctamente los conflictos existentes (Tabla 37 – Figura 33); un 91.9 % de los colaboradores consideran que Siempre y Generalmente, se toman decisiones de acuerdo al contexto (Tabla 38 – Figura 34); un 81.08 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, en la institución se evita oportunamente un conflicto laboral (Tabla 39 – Figura 35); un 89.19 % de los colaboradores consideran entre Siempre y Generalmente, no existen problemas dentro de la institución educativa (Tabla 40 – Figura 36).

Estos resultados mantienen similitud con lo que dice Caicedo (2015), los conflictos laborales en las empresas tienen consecuencias, algunas de las cuales se puede gestionar adecuadamente para que las organizaciones puedan desarrollar y cambiar sus procesos de forma positiva.

### **OE3. Establecer el grado de correlación que existe entre clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

En relación a la dimensión habilidades comunicativas se plantearon estrategias como: Crear un manual corporativo y de bienvenida; abrir nuevos

canales de comunicación; implementar un buzón de sugerencias online; instalar un tablero de anuncios; realizar reuniones y encuentros periódicos; ejecutar actividades recreativas; implementar equipos de trabajo.

En relación a la dimensión compromiso organizacional se plantearon estrategias como: Empoderar a los empleados y crear un espacio para generar nuevas ideas

Estos resultados mantienen similitud con lo que dice Arce & Malvas, (2013). Consideran tres dimensiones importantes: habilidades comunicativas, compromiso organizacional y estilos de liderazgo.

### **OG. Determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.**

Se aplicó el coeficiente de Pearson, en la tabla 4 se puede determinar un coeficiente de Pearson de 0.386 con un valor  $p < 0.05$ , determinando que existe una correlación positiva entre ambas variables, es decir existe una relación significativa. Martínez (2009) nos dice que cuando la correlación de Pearson tiene valor positivo, la correlación entre ambas variables es directa y significativa, es decir existe una relación entre variables.

### **3.3. Aporte práctico**

#### **3.3.1. Título**

Plan de estrategias de relaciones interpersonales para incrementar el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.

#### **3.3.2. Presentación**

Después de aplicar la encuesta a los 37 colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, se propuso plantear al director de la institución, implementar estrategias de relaciones interpersonales encaminadas a incrementar el clima organizacional en la institución, bajo los conceptos de comunicación, escucha activa e iniciativa.

Dado que la labor educativa de la institución involucra diversos temas, existen diversas opiniones y la idea de los colaboradores se basa en la experiencia interpersonal de la institución o lugar de trabajo.

Debido a los cambios dinámicos de organización, medio ambiente y factores humanos, la apreciación del clima institucional es un proceso extremadamente complicado. Para asegurar la fortaleza de sus recursos humanos, las organizaciones necesitan contar con un mecanismo para medir periódicamente su clima.

El presente plan contiene diversas estrategias de relaciones interpersonales dirigidas a los colaboradores de la Institución Juan Mejía Baca Chiclayo.

### **3.3.3. Resumen**

Actualmente, el estudio del clima organizacional se ha desarrollado y ha proporcionado una definición amplia del concepto. Aunque se han propuesto varias definiciones de clima organizacional, no siempre son mutuamente excluyentes, pero generalmente se cree que el clima es un aspecto de la calidad laboral y tiene un impacto significativo en la productividad.

Las estrategias están enfocadas en conseguir el incremento del clima organizacional mediante la mejora de las relaciones interpersonales.

### **3.3.4. Introducción**

Las variables requirieron cambios importantes, lo que motivó grandes esfuerzos de las organizaciones educativas para mejorar la calidad general: conceptos efectivos y soluciones teóricas.

Cuando el ambiente de trabajo es el adecuado, los empleados se sienten cómodos, lo que afecta a las personas y sus actividades, y obviamente afecta la forma en que se comunican con los demás.

La presente propuesta se realizó con el objetivo de incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales de los colaboradores en la Institución Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo.

### **3.3.5. El problema**

#### **Formulación del problema**

¿Las estrategias de relaciones interpersonales influyen efectivamente en el incremento del nivel del clima organizacional de la Institución Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020?

### **3.3.6. Justificación**

La presente investigación fue de gran beneficio para la Institución Juan Mejía Baca SRL Chiclayo y sus colaboradores. La investigación propone diseñar estrategias de relaciones interpersonales, que luego de aplicarlas tendrán un gran impacto en el incremento del clima organizacional.

Las estrategias planteadas serán retroalimentadas en periodos determinados. Estas estrategias beneficiarán a los colaboradores pues en un futuro serán colaboradores eficaces, comprometidos y motivados

### **3.3.7. Objetivos**

#### **3.3.7.1. Objetivo general**

Establecer un plan de estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.

#### **3.3.7.2. Objetivos específicos**

Mejorar la comunicación interna del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

Implementar actividades para mejorar la escucha activa entre colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.

Establecer medida para fomentar la iniciativa de los colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020

### 3.3.8. Importancia de la propuesta

Los individuos reciben un importante apoyo social del entorno inmediato que propicia su adaptación. Por el contrario, la falta de estas habilidades puede generar rechazo.

La propuesta del plan de estrategias de relaciones interpersonales permitirá al Instituto Juan Mejía Baca mejorar las relaciones entre los colaboradores incrementando así el nivel de clima organizacional y consiguiendo grandes ventajas competitivas.

#### 1.7.1.1 Plan de actividades

**Tabla 42**  
**Metodología de la propuesta de investigación**

Dimensión	Objetivos	Estrategias	Responsable
Habilidades comunicativas	Mejorar la comunicación interna del Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.	<p>Crear un manual corporativo y de bienvenida</p> <p>Abrir nuevos canales de comunicación</p> <p>Implementar un buzón de sugerencias online</p> <p>Instalar un tablero de anuncios</p> <p>Realizar reuniones y encuentros periódicos</p>	Gerente General
	Implementar actividades para mejorar la escucha activa entre colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.	<p>Ejecutar actividades recreativas</p> <p>Implementar equipos de trabajo</p>	
Compromiso organizacional	Establecer medida para fomentar la iniciativa de los colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.	<p>Empoderar a los empleados</p> <p>Crear un espacio para generar nuevas ideas</p>	

**Nota.** Elaboración propia

### **3.3.9. Desarrollo de la propuesta**

#### **Objetivo 1: Mejorar la comunicación interna del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

a. Estrategia: Crear un manual corporativo y de bienvenida

Esta estrategia se aplica a nuevos colaboradores. Este manual incluirá toda la información que deben tener todos los empleados de la empresa: la misión, políticas y valores de la organización, organigrama, procedimientos básicos, normas internas, recursos, y toda la información que crea que pueda ser útil para el trabajo diario.

El manual será beneficioso para los nuevos empleados porque:

- Conoce las preguntas básicas desde el primer día
- Comprender las tareas que espera realizar
- Conozca a los clientes ideales de la empresa
- Trabaja más enfocado, por tanto, más productivo.

b. Estrategia: Abrir nuevos canales de comunicación

Los empleados deben saber de todo lo que sucede en la organización. Para transmitir esta información se pueden realizar reuniones periódicas, pero también se pueden presentar boletines, revistas internas o circulares en formato papel o electrónico.

c. Estrategia: Implementar un buzón de sugerencias online

Se recomienda implementar un buzón de sugerencias. Esta es una herramienta muy útil para comprender las preocupaciones y opiniones directas de los empleados sin tener que experimentar situaciones incómodas o desagradables. Se tomará en cuenta las siguientes actividades:

- Mantener el proceso profesional y anónimo
- Elegir un moderador

- Implementar adecuados cambios
- Implementar un sistema de recolección de opiniones

Esta estrategia será de gran beneficio para la institución debido a que:

- Permitirá obtener ideas creativas de los colaboradores
- Mejora la satisfacción y relación de los colaboradores
- Favorece un pensamiento innovador en los colaboradores

d. Estrategia: Instalar un tablero de anuncios

Para no saturar los correos electrónicos, se recomienda instalar tableros de anuncios en la oficina donde se puedan publicar noticias específicas e importantes, temas ambientales e incluso urgentes. Esta estrategia ayudará a animar a los empleados a participar porque pueden utilizar este medio para comunicarse entre sí e iniciar proyectos interesantes.

e. Estrategia: Realizar reuniones y encuentros periódicos

La aplicación de esta estrategia permitirá que la cohesión de los colaboradores, no solo basta comunicarnos por escrito, es importante que los trabajadores se puedan ver y hablar. Las actividades que se realizarán serán:

- Programar reuniones periódicas
- Crear eventos extraordinarios

**Objetivos 2: Implementar actividades para mejorar la escucha activa entre colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

a. Estrategia: Ejecutar actividades recreativas

A través de estas actividades de entretenimiento en la organización se puede mejorar la comunicación entre los empleados y, lo más importante, se puede mejorar la escucha activa entre los colaboradores, rompiendo así las barreras o diferencias entre empleados.

- Alquilar una cancha deportiva
- Realizar reuniones con refrigerios

b. Estrategia: Implementar equipos de trabajo

Lo que se espera con esta estrategia, es fomentar el trabajo en equipo e incentivar un inicio de escucha activa. Esto permitirá mejorar sus relaciones interpersonales e incrementar el clima organizacional.

- Se realizará un plan de reuniones periódicas
- Se asignará al equipo roles o funciones

**Objetivo 3: Establecer medida para fomentar la iniciativa de los colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020.**

a. Estrategia: Empoderar a los empleados

Los jefes deben empoderar a los empleados para que puedan desarrollar fácilmente sus ideas y agregar valor a la empresa. Saber que sus sugerencias serán escuchadas y puestas en práctica cuando sea necesario, esto brindará a los trabajadores la seguridad necesaria para dar lo mejor de sí mismos.

b. Estrategia: Crear un espacio para generar nuevas ideas

Es necesario crear un espacio donde los empleados puedan generar nuevas ideas. En este espacio se pueden discutir toda la serie de temas relacionados con el clima laboral y las políticas de la empresa.

### 3.3.10. Presupuesto

**Tabla 43**

**Presupuesto de la propuesta para el Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo  
Propuesta de un Plan de estrategias de relaciones interpersonales para  
incrementar el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL–  
Chiclayo-2020.**

<b>Estrategias</b>	<b>Costo anual</b>
Crear un manual corporativo y de bienvenida	S/.500
Abrir nuevos canales de comunicación	S/. 1000
Implementar un buzón de sugerencias online	S/. 1000
Instalar un tablero de anuncios	S/.300
Realizar reuniones y encuentros periódicos	S/.600
Ejecutar actividades recreativas	S/.1000
Implementar equipos de trabajo	S/. 0
Empoderar a los empleados	S/. 0
<b>TOTAL</b>	<b>S/.4400</b>

**Nota.** El informe de la propuesta será entregado al director del Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo, el cuál emitirá una copia a la junta directiva, en donde se evaluará la propuesta para su aplicación. El costo será solventado por la misma institución.

### 3.3.11. Costo / beneficio de la propuesta

El diseño de esta propuesta permitirá a la institución Juan Mejía Baca Chiclayo, mejorar las relaciones interpersonales generando así un alto nivel de clima organizacional. El desarrollo de esta propuesta es de gran beneficio para la institución, pues permitirá conseguir un mejor ambiente en el trabajo y esto reflejará en mejores resultados, más ganancias, alumnos satisfechos y aumento de volumen de alumnos.

Beneficios de una buena relación interpersonal y clima organizacional en la Institución:

- Mejora de la autoconfianza y la resiliencia

- Mejora de la capacidad de expresión y la capacidad de influir positivamente
- Incremento de la motivación y el compromiso con las metas comunes
- Relaciones profesionales más sanas y positivas
- Mejora de la actitud y del clima en la resolución de conflictos.
- Mayor cohesión e integración organizacional.

Por otra parte, el costo total de la presente propuesta será respaldado por la propia institución que gracias a su liquidez y solvencia no necesita de ningún tipo de préstamos externos para su aplicación, a continuación, en la tabla 44 se presenta la diferencia porcentual entre la ganancia anual del instituto con el costo total de la propuesta.

**Tabla 44**  
**Diferencia entre las ganancias y la propuesta**

Año	Soles (S/.)	Porcentaje (%)
Ganancia del instituto	S/. 650 000	100 %
Costo de la propuesta	S/. 4 400	0.68%

**Nota.** Elaboración propia

Como se puede apreciar las ganancias del instituto sobrepasan el costo total de la propuesta, lo cual equivale solo el 0.68% de las ganancias anuales deduciendo que el presente documento es aplicable.

### **3.3.12. Instrumento Post aplicación**

#### **1. Ficha Técnica:**

- Nombre: Instrumento para medir las relaciones interpersonales y clima organizacional
- Duración: 15 – 20 minutos
- Aplicación: Trabajadores del Instituto Juan Mejía Baca Chiclayo

#### **2. Variables:**

Se evaluará las dimensiones:

- Habilidades comunicativas
- Compromiso organizacional

### **3. Normas de aplicación:**

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

## Instrumento para medir la propuesta presentada (Relaciones interpersonales y clima organizacional)

A continuación, te presentamos 9 ítems; léelos detenidamente y marque con una “X” la alternativa que corresponde a su total voluntad y elección. En los recuadros indicados y seguidos de ítems planteados

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

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿En la institución hay un manual corporativo y de bienvenida?					
2. ¿En la institución existen diversos canales de comunicación?					
3. ¿En la institución existe un buzón de sugerencias online?					
4. ¿En la institución existe un tablero de anuncios?					
5. ¿En la institución realizan encuentros y reuniones periódicas?					
6. ¿En la institución realizan actividades recreativas?					
7. ¿En la institución emplean equipos de trabajo?					
8. ¿En la institución existe empoderamiento de los colaboradores?					
9. ¿En la institución hay un espacio donde los empleados puedan generar nuevas ideas?					

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se comprobó la incidencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional a través del coeficiente de Pearson que dio como resultado como una correlación de 0.386 con un valor  $p < 0.05$ , asumiendo que las variables se relacionan significativamente con un nivel positivo, por lo tanto se acepta H1: Existe un grado de vinculación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

El nivel de relaciones interpersonales se determinó bajo tres dimensiones, de las cuales se identificó un nivel alto de 81.4% en Habilidades Comunicativas, 100% en Compromiso organizacional, 70.3% Estilo de liderazgo. Se concluye que existe un alto nivel en Cultura Organizacional de un 84% en el Instituto Juan Mejía Baca – Chiclayo

El nivel de clima organizacional se determinó bajo cuatro dimensiones, de las cuales se identificó un nivel alto de 92% en Estructura Organizacional, 85% en Trabajo en equipo, 88% Satisfacción laboral, 88% en Regulación de conflictos. Se concluye que existe un alto nivel en Cultura Organizacional de un 88% en el Instituto Juan Mejía Baca – Chiclayo

Después de aplicar la encuesta a los 37 colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, se propuso plantear al director de la institución, implementar estrategias de relaciones interpersonales encaminadas a incrementar el clima organizacional en la institución, bajo los conceptos de comunicación, escucha activa e iniciativa.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda mejorar la comunicación interna del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020, a través de la creación de un manual corporativo y de bienvenida, en donde incluirá toda la información que deben tener todos los empleados de la empresa: la misión, políticas y valores de la organización, organigrama, procedimientos básicos, normas internas, recursos, y toda la información que crea que pueda ser útil para el trabajo diario; así mismo, abrir nuevos canales de comunicación como reuniones periódicas, presentar boletines, revistas internas o circulares en formato papel o electrónico.

Se recomienda implementar actividades para mejorar la escucha activa entre colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020, a través de actividades recreativas para la comunicación entre los empleados y, lo más importante, se puede mejorar la escucha activa entre los colaboradores, rompiendo así las barreras o diferencias entre empleados; así mismo, implementar equipos de trabajo para fomentar el trabajo en equipo e incentivar un inicio de escucha activa.

Se recomienda establecer medida para fomentar la iniciativa de los colaboradores del Instituto Juan Mejía Baca SRL–Chiclayo-2020, a través de empoderamiento a los empleados para que puedan desarrollar fácilmente sus ideas y agregar valor a la empresa. Saber que sus sugerencias serán escuchadas y puestas en práctica cuando sea necesario, esto brindará a los trabajadores la seguridad necesaria para dar lo mejor de sí mismos; así mismo, crear un espacio para generar nuevas ideas donde los empleados puedan generar nuevas ideas. En este espacio se pueden discutir toda la serie de temas relacionados con el clima laboral y las políticas de la empresa.

## REFERENCIAS

- Aliaga, D. y Vivas, S. (2021). *Clima Organizacional y Relaciones Interpersonales de los docentes de primaria del distrito de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7994>
- Arce , G. & Malvas,Y. (2013). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la i.e. manuel gonzález prada de huari*. (Pregrado) Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de: [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Blácido, A. (2018). *Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa San Pedro Santísima Trinidad*. (Posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO\\_RA..pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27940/BL%c3%81CIDO_RA..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios reliability and risk management*. Montemorelos, México: udm. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Sandrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caicedo, E. (2015). *La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas*. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJO\\_FINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf;jsessionid=56FEACDFFDE1813463F291D064B7807F?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJO_FINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf;jsessionid=56FEACDFFDE1813463F291D064B7807F?sequence=1)
- Calvo, S. (2014). *Estrategia de gestión educativa para fortalecer el clima organizacional de la comunidad de docentes y administrativos, del colegio instituto bogotá de ciudad berna*. Universidad Libre, Bogota. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8627/ESTRATEGIA%20DE%20GESTION%20EDUCATIVA.pdf?sequence=1>
- Carbó, J.M., y Pérez, M. (1996). *El Liderazgo. En El Capital Humano y la Empresa: Los recursos humanos, la clave de la competitividad* (Ed. Especial Cinco Días. Pág. 159-181). Madrid: Coopers&Lybrand.
- Carrillo, E. (2018) *El clima organizacional y las relaciones interpersonales de Carrocerías Cepeda CIA. LTDA. del cantón ambato provincia de tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27722/1/1804214466%20Carrillo%20Freire%20Edwin%20Patricio.pdf>
- Charro, Y. (2016). *La comunicación y su influencia en las relaciones interpersonales de los funcionarios de la EPMMOP en el área de recursos humanos*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7657/1/T-UCE-0007-241i.pdf>
- Chávez, D.(2015). *Estrategia de inteligencia emocional para mejorar las relaciones interpersonales en alumnos 4to grado de secundaria de la i.e.p. el nazareno*. Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado de:

- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3990/Ch%c3%a1vez%20Silva%20Daisy%20Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Davis, K. y Newstrom, J. (2000). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México, ed. Mc. Graw Hill.
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa omaira sánchez garzón*. (Pregrado). Universidad EAN, Cartagena. Recuperado de: <https://repositorio.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>
- Gómez, M. y Mejía, J. (2017). *Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo en el Casino Fargo Games SAC*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26388>
- Graza, M. (2018). *Relaciones interpersonales y clima organizacional en la Institución Educativa N° 2096*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14971>
- Guzmán, C. (2018). *Relaciones interpersonales y clima organizacional de los docentes en la Institución Educativa Bartolomé Herrera*. (Posgrado). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35613/Guzm%c3%a1n\\_NCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35613/Guzm%c3%a1n_NCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hall, R. (1962). *Intraorganizational structural variation: application of the bureaucratic model*. *Administrative Science Quarterly*, 7(3), 295-308.
- Lobatón, P. (2018). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30726?locale-attribute=en>
- López, S. y Machado, M. (2014). *Relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo Nuevo Chorrillo*. Panamá. Universidad Cristiana de Panamá. Recuperado de: <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educativo-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- Martínez, R. (2009). El Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman. Caracterización. Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017)
- Morante, M. (2018). *Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1594>
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita. Facultad de psicología, Universidad de Complutense (Madrid). 293 pág
- Quinte, K. (2017). *Relaciones interpersonales y clima laboral de la Institución Educativa "María de Fátima" Huancayo - 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35675/quinte\\_bk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35675/quinte_bk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palomino, M. & Peña, G(2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería venoplast ltda.* (Pregrado). Universidad de Cartagena. Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf?sequence=1>
- Romero, R. (2021). Relación del clima organizacional y la productividad de los colaboradores del área de producción de ladrillo de la empresa Cerámicos. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado de: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8915>
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abortaje* (Pregrado). UNAD, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=9D0E8331C3A945A65F339301ACDC239E.jvm1?sequence=1>
- Rivadeneira, L. (2015). *Análisis de la atmósfera organizacional de talentos en consorcios educativos en ciudades de 24 años y su relación con el desempeño docente.* Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL\\_Panta\\_Rivera\\_LuisAlberto.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf)
- Steizel, S. (2015). *La influencia hacia arriba en entornos virtuales de trabajo: Una comparación entre trabajadores presenciales y virtuales.* Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/47441/1/Sebasti%C3%A1n%20Steizel%20Tesis%20Doctorado%20.pdf>
- Tafur, E. (2021). *Influencia de la relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores del Hospital Pacasmayo.* Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17069/TAFUR%20CUEVA%2C%20EVITA%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27722/1/1804214466%20Carrillo%20Freire%20Edwin%20Patricio.pdf>
- Tejada, R. (2017). *El Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en el personal docente de la Institución Educativa Mateo Pumacchahua Chihuantito de Pongobamba Distrito de Chinchero Urubamba.* Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4595/EDMteaur.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villachica, N. (2018). *Relaciones Interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia.* Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo. Recuperado de: [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033\\_42120022\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033_42120022_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Zayas, P. (2002). *Concepción técnico metodológica sobre la selección de personal*. La Habana: Universidad de la Habana.

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el instituto Juan Mejía Baca SRL- Chiclayo-2020?	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca S.R.L.- Chiclayo – 2020</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Analizar las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo-2020.</p> <p>Diagnosticar el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo-2020.</p> <p>Diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo, 2020.</p>	<p>H<sub>0</sub>: Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca S.R.L.- Chiclayo- 2020</p> <p>H<sub>1</sub>: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca S.R.L.- Chiclayo – 2020</p>	<b>Relaciones interpersonales</b>	Habilidades comunicativas	Cuestionario
				Compromiso organizacional	
				Estilo de Liderazgo	
			<b>Clima organizacional</b>	Estructura organizacional	
				Trabajo en equipo	
				Satisfacción laboral	
				Regulación de conflictos	

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2: Cuestionario

### Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional del Instituto Juan Mejía Baca - 2020

#### Instrucciones

La presente encuesta presenta una serie de afirmaciones referidas a las relaciones interpersonales y clima organizacional. Se aplica al personal docente, jerárquico y administrativo. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación. Elija una de ellas y escriba una **X** en el recuadro respectivo.

#### Opciones de calificación

SIEMPRE	S
GENERALMENTE	G
A VECES	A V
NUNCA	N

### Las Relaciones Interpersonales

#### Habilidades comunicativas

Ítem	S	G	A V	N
1. Estimo que la comunicación es asertiva				
2. Considero que la comunicación es empática				
3. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores.				
4. La comunicación es horizontal entre los colaboradores.				
5. Se comunica constantemente los cambios y logros				

#### Compromiso organizacional

Ítem	S	G	A V	N
6. Me comprometo con la labor que desempeño				
7. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución.				
8. Participo en las diferentes actividades Programadas institucionales.				
9. Cumpro con cada rol y funciones designados				
10. Me identifico con las actividades de la institución				

## Estilos de liderazgo

Item	S	G	A	V	N
11. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.					
12. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente.					
13. Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.					
14. Considero que existe permisividad en las decisiones.					
15. Comunico a todos mis ideas innovadoras					

## El clima organizacional

### Estructura organizacional

Item	S	G	A	V	N
16. Considero que la organización de la institución es efectiva y buena.					
17. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente.					
18. Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa.					
19. La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
20. Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización.					

### Trabajo en equipo

Item	S	G	A	V	N
21. Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
22. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
23. Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.					
24. Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad.					
25. Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					

## Satisfacción laboral

Ítem	S	G	A	V	N
26. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
27. Soy reconocido cuando desarrollo una acción Positiva en la institución.					
28. Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria.					
29. He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario.					
30. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					

## Regulación de conflictos

Ítem	S	G	A	V	N
31. La toma de decisiones es oportuna constantemente.					
32. Se resuelve correctamente los conflictos existentes.					
33. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.					
34. Se evita oportunamente un conflicto laboral.					
35. Considero que no existen problemas dentro de la Institución educativa.					

### Anexo 3. Validación por juicio de expertos

Experto N°1

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Mg. FLOR DE MARIA GRANADOS DELGADO, Lic. Administración adscrito a la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Universidad CESAR VALLEJO, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborado por GIANFRANCO DIAZ CARRANZA, estudiante de la Escuela de Administración, para el desarrollo de la investigación titulada: "RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA S.R.L-CHICLAYO-2020"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Pimentel, 08 de Julio del 2020



---

Mg. Lic. FLOR DE MARIA GRANADOS DELGADO  
JUEZ EXPERTO  
DNI:16698570

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	FLOR DE MARIA GRANADOS DELGADO
<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACION
<b>ESPECIALIDAD</b>	MG. ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	5 AÑOS
<b>CARGO</b>	COORD. ADMINSTRATIVA - EDUCATIVA
<b>Título de Investigación:</b> PROYECTO DE INVESTIGACION "Relaciones Interpersonales y Clima Organizacional del Instituto Juan Mejía Baca-chiclayo-2020"	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	GIANFRANCO DIAZ CARRANZA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca S.R.L.- Chiclayo – 2020
	<b>ESPECÍFICOS</b> _Analizar las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo-2020.  _Diagnosticar el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo-2020.  _Identificar los principales componentes de las relaciones interpersonales y clima organizacional que presentan vinculación en el Instituto Juan Mejía Baca SRL – Chiclayo-2020
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: RELACIONES INTERPERSONALES</b>	

1. Estimo que la comunicación es asertiva.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Considero que la comunicación es empática.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. La comunicación es horizontal entre los colaboradores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Se comunica constantemente los cambios y logros.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me comprometo con la labor que desempeño.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. Participo en las diferentes actividades institucionales.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. Cumpló con cada rol y funciones designada.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )    TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p><b>10.</b> Me identifico con las actividades de la institución.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>11.</b> Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>12.</b> Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>13.</b> Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>14.</b> Considero que existe permisividad en las decisiones.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>15.</b> Comunico a todos mis ideas innovadoras</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p>	<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>
<p><b>16.</b> Considero que la organización de la institución es efectiva y buena.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>17.</b> Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>27. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>30. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. La toma de decisiones es oportuna constantemente.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. Se resuelve correctamente los conflictos existentes.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>33. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>34. Se evita oportunamente un conflicto laboral.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>35. Considero que no existen problemas dentro de la institución educativa.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p><b>18.</b> Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>19.</b> La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>20.</b> Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>21.</b> Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>22.</b> Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>23.</b> Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>24.</b> Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>25.</b> Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>26.</b> Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>35</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES <i>totalmente de acuerdo.</i>	



JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Mgtr. Katherine Peña Núñez	
<b>PROFESIÓN</b>	Administradora y Docente UTP	
	<b>ESPECIALIDAD</b> Administración de Empresas	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b> 10 años	
	<b>CARGO</b> Docente UTP	
<b>Título de Investigación:</b> RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020.		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Gianfranco Díaz Carranza	
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>  Determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> <li>• Identificar el nivel de clima organizacional del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> <li>• Diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> </ul>	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI</b>		

ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020.</b>	
1. Estimo que la comunicación es asertiva	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. Considero que la comunicación es empática	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. La comunicación es horizontal entre los colaboradores.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. Se comunica constantemente los cambios y logros.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. Me comprometo con la labor que desempeño.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8. Participo en las diferentes	TA( x )      TD( )

actividades programadas.	SUGERENCIAS: _____ _____
9. Cumplo con cada rol y funciones designados.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. Me identifico con las actividades de la institución.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. Considero que existe permisividad en las decisiones.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. Comunico a todas mis ideas innovadoras.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. Considero que la organización de la institución es efectiva y buena	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

A

17. Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
21. Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
24. Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p><b>25. Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>30. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo</b></p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

31. La toma de decisiones es oportuna constantemente	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
32. Se resuelve correctamente los conflictos existentes	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
33. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
34. Se evita oportunamente un conflicto laboral	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
35. Considero que no existen problemas dentro de la institución educativa	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. <b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA ____ x ____ N° TD ____
2. <b>COMENTARIO GENERALES</b>	
3. <b>OBSERVACIONES</b> De acuerdo con todas las preguntas.	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

Ac  
Ira

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Mgr. Gabriela Ivonne García Soto
<b>PROFESIÓN</b>	MBA en Administración y dirección de empresas
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 años
<b>CARGO</b>	Coordinadora Académica UTP
<b>Título de Investigación:</b> RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020.	
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>	
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	Gianfranco Diaz Carranza
<b>ESPECIALIDAD</b>	<b>ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN</b>
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Entrevista <input type="checkbox"/> Cuestionario <input checked="" type="checkbox"/>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>  Determinar el grado de vinculación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.
	<b>ESPECÍFICOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de relaciones interpersonales del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> <li>• Identificar el nivel de clima organizacional del personal que labora en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> <li>• Diseñar estrategias que permitan incrementar el nivel de clima organizacional mejorando las relaciones interpersonales en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.</li> </ul>

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.

<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 20 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	---

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020.**

1. Estimo que la comunicación es asertiva	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Considero que la comunicación es empática	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Existe un inicio de escucha entre los trabajadores.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. La comunicación es horizontal entre los colaboradores.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Se comunica constantemente los cambios y logros.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. Me comprometo con la labor que desempeño.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. Estoy comprometido con el trabajo en equipo dentro de la institución.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. Participo en las diferentes actividades programadas.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cumplo con cada rol y funciones designados.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. Me identifico con las actividades de la institución.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. Se toma iniciativa y se comunica los proyectos de innovación y planes de mejora.</p>	<p>TA(x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. Considero que existe autoritarismo en manejo administrativo constantemente.</p>	<p>TA(x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Considero que existe democracia en las decisiones de cada uno.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. Considero que existe permisividad en las decisiones.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. Comunico a todas mis ideas innovadoras.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. Considero que la organización de la institución es efectiva y buena</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

	_____
<b>17.</b> Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia constantemente	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>18.</b> Considero que la distribución de los roles me permite una mejora en la gestión educativa	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>19.</b> La división de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>20.</b> Hay una buena relación interpersonal dentro de la organización.	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>21.</b> Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>22.</b> Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>23.</b> Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>24.</b> Los roles asignados en la institución se cumplen con responsabilidad	TA( x )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<p><b>25.</b> Existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26.</b> Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27.</b> Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva en la institución</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28.</b> Me siento satisfecho y cómodo con mi labor diaria</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29.</b> He recibido premios por la labor que desempeño cuando es necesario</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>30.</b> Me siento feliz en mi ambiente de trabajo</p>	<p>TA( x )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<b>31. La toma de decisiones es oportuna constantemente</b>	TA( <u>x</u> )      TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>32. Se resuelve correctamente los conflictos existentes</b>	TA( <u>x</u> )      TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>33. Considero que se toman decisiones de acuerdo al contexto</b>	TA( <u>x</u> )      TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>34. Se evita oportunamente un conflicto laboral</b>	TA( <u>x</u> )      TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>35. Considero que no existen problemas dentro de la Institución educativa</b>	TA( <u>x</u> )      TD( <u>  </u> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>  x  </u> N° TD <u>  </u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>  Encuesta acorde y relacionada con clima laboral de las organizaciones.	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

*Manfredino S*

JUEZ – EXPERTO

Ac  
Ira

Anexo 4: Solicitud de permiso y apoyo en investigación de empresa.

**“Año de la Universalización de la Salud”**

*Pimentel, 8 de Setiembre del 2020.*

**Señores:** *Instituto Juan Mejía Baca*

**Atención:** *Cesar David Comejo Solano*  
*Director General*

**Asunto:** *Solicito permiso y apoyo en investigación.*

*De mi especial consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestro(a) estudiante del X Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.*

*Detalle datos del alumno:*

*Diaz Carranza Gianfranco*

*Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestro(a) alumno(a) no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.*

*Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.*



**Atentamente,**

**Dra. Janet Isabel Cubas Carranza**  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU T.  
074-481610 Anexo 6239  
[yicubasc@crece.uss.edu.pe](mailto:yicubasc@crece.uss.edu.pe)



Mr. Cesar David Comejo Solano  
DIRECTOR GENERAL  
I.E.S.T.P. JUAN MEJÍA BACA

Anexo 5: Carta de aceptación para desarrollar la tesis de la empresa



7 DE ENERO 1326 - SAN MARTIN 120  
CHICLAYO

074 223277 - 074 271720  
www.institutojmb.edu.pe

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Chiclayo, 10 de Setiembre del 2020

CODIGO 055 - 30052025CDS

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACION

Universidad Señor de Sipán

Asunto: PERMISO Y APOYO PARA PROYECTO DE INVESTIGACION

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla afectuosamente a nombre del "INSTITUTO SUPERIOR JUAN MEJIA BACA" y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido su solicitud de permiso y apoyo para la elaboración de su proyecto de investigación del SR. GIANFRANCO DIAZ CARRANZA, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Señor de Sipán, identificado con DNI N.º. 72431827, se procedió a la aceptación sin duda alguna a la solicitud correspondiente.

Sin otro en particular me despido de usted.

ATENTAMENTE:



  
Abg. Cesar David Cornejo Saleno  
DIRECTOR GENERAL  
I.E.S.T.P. JUAN MEJIA BACA



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0815-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 24 de julio de 2020

**VISTO:**

El Oficio N°0286-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

**SE RESUELVE**

**ARTICULO UNICO: APROBAR** los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST, sección "A" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

Dir. Carmen Silvia Rodríguez  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0815-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	AYASTA ESQUEN YANINA	CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO-MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFU - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	CELIS VENTURA MERSI SUJEY	MOTIVACIÓN Y COMPROMISO LABORAL - BANCO FALABELLA – AGENCIA OPEN PLAZA – CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	CHOZO CHUDAN IRIS ANABELLY SANTAMARIA SANTAMARIA MARIA ALTEMIRA	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO PARA LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A- MOSHOQUEQUE-CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	CHUQUE CAMPOS CARMEN ROXANA GASTELO ARANA MARIA MERCEDES	EL SERVICIO DELIVERY PARA INCREMENTO DE LAS VENTAS EN UNA POLLERÍA - DISTRITO HUAMBOS - CHOTA - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	CUBAS VASQUEZ YOISI ESBIT	NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES SOBRE EL COMPROMISO E IDENTIFICACIÓN - INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL GONZALES PRADA - PIMPINGOS - CUTERVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	DE LA CRUZ VILCABANA FELICIANA JULON NUÑEZ DEYSI CANDELARIA	EMPRENDIMIENTO PARA LA CRIANZA DE GANADO PORCINO - DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO - 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	DIAZ CARRANZA GIANFRANCO	RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	GUZMAN DELGADO SANDRA DEL ROSARIO	SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES - INTERGAS IG E.I.R.L. - CHICLAYO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	MARTINEZ OLIVOS MARIA ZULEMA PISFIL GUZMAN DE ZAVALA KATHERYN ROSA	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TIEMPOS NUEVOS LTDA. - CHICLAYO -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	MIO MONTALVAN GIRLHY GABRIELA PINTADO AGUILAR PATRICIA MANUELA	LA MOTIVACIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL-MIBANCO- JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS

Anexo 7: Formato N° T1-C1-USS (autorización del autor)



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 23 de diciembre de 2020.

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:

DIAZ CARRANZA Gianfranco, con DNI N° 72431827.

en mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITUTO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2020., presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CARRANZA DIAZ Gianfranco	72431827	

## Anexo 08: Turnitin

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL C  
LIMA ORGANIZACIONAL EN EL INSTITU  
TO JUAN MEJIA BACA SRL-CHICLAYO-2  
0**

AUTOR

**Gianfranco Díaz Carranza**

RECuento DE PALABRAS

**12252 Words**

RECuento DE CARACTERES

**67410 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**77 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**664.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 23, 2023 1:01 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 23, 2023 1:02 PM GMT-5**

#### ● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossi

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 09. Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0815-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Gianfranco Díaz Carranza, con su tesis Titulada Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional en el Instituto Juan Mejía Baca SRL-Chiclayo-2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.