



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
GIMNASIO WORLD LIGHT – CHICLAYO**

**Autor (es):**

**Bach. Castellanos Orrego, Liz Marieth**

**Bach. Ushiñahua Briones, Yahir Roger**

**Asesor:**

**Mg. Mori Gurnizo Sandra**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2016**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL  
CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
GIMNASIO WORLD LIGHT – CHICLAYO**

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

**Autor (es):**

**Castellanos Orrego, Liz Marieth  
Ushiñahua Briones, Yahir Roger**

**Pimentel – Perú**

**2016**

**RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN EL GIMNASIO WORLD LIGHT**

**CHICLAYO**

**Aprobación de tesis**

---

**Dr. Mego Nuñez Onésimo**

---

**Mg. Mory Guarnizo Sandra**

---

**Dra. Gallo Gallo Socorro  
Presidente del jurado de tesis**

---

**Mg.Suysuy Chambergo Ericka  
Secretario del jurado de tesis**

---

**Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Vocal de jurado de tesis**

## **Dedicatoria**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y sobre salir ante cualquier obstáculo, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mi padre y sobre todo a mi madre por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño y perseverancia para lograr mis objetivos.

**Ushiñahua Briones Yahir**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

**Castellanos Orrego Liz Marieth**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios ser maravilloso que me dio fuerzas y fe para creer lo que me parecía imposible terminar. A mi familia por apoyarme en cada momento de mi vida

### **Ushiñahua Briones Yahir**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

### **Castellanos Orrego Liz Marieth**

## Índice

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1.1. Situación problemática</b>	
<b>1.1.1. A nivel Internacional.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.2. A nivel nacional.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3. A nivel local.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2. Formulación del problema.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3. Delimitación de la investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. Justificación e importancia de la investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.1. Justificación Teórica.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.2. Justificación Metodológica.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.3 . Justificación Social.....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Limitaciones de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.1. Objetivo general.....</b>	<b>22</b>
<b>1.6.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	
<b>2.1. Antecedentes de estudios.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.1. En el contexto internacional.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.2. En el contexto nacional.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.3. En el contexto local.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2. Estado del arte.....</b>	<b>32</b>
<b>2.3. Bases teóricas científicas.....</b>	<b>35</b>

2.3.1. Teoría del clima organizacional de Likert.....	35
2.3.2. Teoría de relaciones humanas Elton Mayo.....	36
2.3.3. Teoría de las relaciones interpersonales Pratto y Walker.....	38
2.3.4. El clima organizacional de Litwin y Stinger.....	38
2.4. Definición de términos básicos.....	40
2.4.1. Clima organizacional.....	40
2.4.1.1. Definición de clima organizacional.....	40
2.4.1.1.1. Dimensiones de clima organizacional.....	41
2.4.2. Relaciones interpersonales.....	44
2.4.2.1. Definición de relaciones interpersonales.....	44
2.4.2.1.1. Dimensiones de las relaciones interpersonales	45
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	47
3.1.1. Tipo de investigación.....	47
3.1.2. Diseño de la investigación.....	47
3.2. Población y muestra.....	48
3.2.1. Población.....	48
3.2.2. Muestra.....	48
3.3. Hipótesis.....	49
3.4. Variables.....	50
3.5. Operacionalización.....	52
3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección.....	53
3.6.1. Abordaje metodológico.....	53
3.6.2. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos.....	54
3.7. Procedimientos para la recolección de datos.....	54
3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	55
3.9. Criterios Éticos.....	56
3.10. Criterios de rigor científico.....	57
<b>CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS....</b>	
4.1. Resultados en tablas y gráficos.....	59

4.1.1. Por indicador.....	60
4.1.2. Por dimensión.....	63
4.1.3. Por variable.....	67
4.2. Discusión de resultados.....	90
<b>CAPITULO V: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>94</b>
5.1. Objetivos. ....	96
5.1.1. Objetivo General.....	96
5.1.2. Objetivos Específicos.....	96
5.2. Metodología.....	96
5.3. Metas y Actividades.....	97
5.3.1. Objetivo Específico 1.....	97
5.3.2. Objetivo específico 2.....	98
5.3.3. Objetivo específico 3.....	99
5.3.4. Objetivo específico 4.....	100
5.3.5. Objetivo específico 5.....	101
5.4. Cronograma de actividades.....	102
5.5. Costo total de la propuesta.....	103
5.6. Presupuesto y financiamiento.....	104
<b>VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>105</b>
6.1. Conclusiones.....	105
6.2. Recomendaciones.....	106
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>107</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>114</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 3.4.1.</b> Definición de la variable independiente.....	50
<b>Tabla 3.4.2.</b> Definición de la variable dependiente.....	51
<b>Tabla 3.5.1.</b> Operacionalización de variables.....	52
<b>Tabla 4.1.</b> Nivel de comunicación eficaz en el gimnasio World Light.....	59
<b>Tabla 4.2.</b> Nivel de motivación por parte del gerente en el gimnasio World Light.....	60
<b>Tabla 4.3.</b> Nivel de desarrollo de habilidades de los trabajadores en el gimnasio World Light.....	61
<b>Tabla 4.4.</b> Nivel de compromiso de los trabajadores en el gimnasio World Light.....	62
<b>Tabla 4.5.</b> Nivel de fortaleza de habilidades de los trabajadores en el gimnasio World Light.....	63
<b>Tabla 4.6.</b> Nivel de estructura organizativa en el gimnasio World Light.....	64
<b>Tabla 4.7.</b> Nivel de interés de los jefes por las reglas del gimnasio World Light.....	65
<b>Tabla 4.8.</b> Nivel de supervisión en el gimnasio World Light.....	66
<b>Tabla 4.9.</b> Nivel de responsabilidad por el trabajo en el gimnasio World Light.....	67
<b>Tabla 4.10.</b> Nivel de intensivos en el gimnasio World Light.....	68
<b>Tabla 4.11.</b> Nivel de riesgos en el gimnasio World Light.....	69
<b>Tabla 4.12.</b> Nivel de ambiente en el gimnasio World Light.....	70
<b>Tabla 4.13.</b> Nivel de relación jefe – colaborador en el gimnasio World Light.....	71
<b>Tabla 4.14.</b> Nivel de apoyo mutuo en el gimnasio World Light.....	72
<b>Tabla 4.15.</b> Nivel de rendimiento en el gimnasio World Light.....	73

<b>Tabla 4.16.</b> Nivel de solución de problemas en el gimnasio World Light.....	74
<b>Tabla 4.17.</b> Nivel de pertenencia en el gimnasio World Light.....	75
<b>Tabla 4.18.</b> Nivel de comunicación interpersonal en el gimnasio World Ligth.....	76
<b>Tabla 4.19.</b> Nivel de motivación de los colaboradores en el gimnasio World Light.....	77
<b>Tabla 4.20.</b> Nivel de habilidades de servicio en el gimnasio World Light.....	78
<b>Tabla 4.21.</b> Nivel de estructura en el gimnasio World Light.....	79
<b>Tabla 4.22.</b> Nivel de responsabilidad en el gimnasio World Light.....	80
<b>Tabla 4.23.</b> Nivel de recompensa en el gimnasio World Light.....	81
<b>Tabla 4.24.</b> Nivel de desafío en el gimnasio World Light.....	82
<b>Tabla 4.25.</b> Nivel de relaciones en el gimnasio World Light.....	83
<b>Tabla 4.26.</b> Nivel de cooperación en el gimnasio World Light.....	84
<b>Tabla 4.27.</b> Nivel de estándares en el gimnasio World Light.....	85
<b>Tabla 4.28.</b> Nivel de conflictos en el gimnasio World Light.....	86
<b>Tabla 4.29.</b> Nivel de identidad en el gimnasio World Light.....	87
<b>Tabla 4.30.</b> Nivel de relaciones interpersonales en el gimnasio World Light.....	88
<b>Tabla 4.31.</b> Nivel de clima organizacional en el gimnasio World Light.....	89
<b>Tabla 5.1.</b> Metodología de la propuesta.....	96
<b>Tabla 5.2</b> Actividades recreativas.....	97
<b>Tabla 5.3</b> Materiales para el ambiente de trabajo.....	98
<b>Tabla 5.4</b> Equipos de trabajo para el personal.....	99
<b>Tabla 5.5</b> Contrato de psicólogo experto en comunicaciones.....	100
<b>Tabla 5.6</b> Incentivar económicamente al personal.....	101
<b>Tabla 5.7</b> Cronograma de actividades.....	102

<b>Tabla 5.8</b> Resumen de la propuesta en general.....	103
<b>Tabla 5.9</b> Diferencia entre las ganancias y la propuesta.....	104

## Índice de Figuras

<b>Figura 4.1.</b>	Nivel de comunicación eficaz en el Gimnasio Word Ligth.....	59
<b>Figura 4.2.</b>	Nivel de motivación por parte del gerente en el Gimnasio Word Ligth.....	60
<b>Figura 4.3.</b>	Nivel de habilidades en motivación en el Gimnasio Word Ligth.....	61
<b>Figura 4.4.</b>	Nivel de buen servicio en el Gimnasio WordLigth.....	62
<b>Figura 4.5.</b>	Nivel de habilidades en atención al cliente en el Gimnasio Word Ligth.....	63
<b>Figura 4.6.</b>	Nivel de estructura organizativa en el Gimnasio Word Ligth.....	64
<b>Figura 4.7.</b>	Nivel de reglas en el Gimnasio Word Ligth.....	65
<b>Figura 4.8.</b>	Nivel de supervisión en el Gimnasio Word Ligth.....	66
<b>Figura 4.9.</b>	Nivel de responsabilidad por el trabajo en el Gimnasio Word Ligth.....	67
<b>Figura 4.10.</b>	Nivel de incentivos en el Gimnasio Word Ligth.....	68
<b>Figura 4.11.</b>	Nivel de riesgos trabajo en el Gimnasio Word Ligth.....	69
<b>Figura 4.12.</b>	Nivel de ambiente en el Gimnasio Word Ligth.....	70
<b>Figura 4.13.</b>	Nivel de relación jefe - empleado en el Gimnasio Word Ligth.....	71
<b>Figura 4.14.</b>	Nivel de apoyo mutuo en el Gimnasio Word Ligth.....	72
<b>Figura 4.15.</b>	Nivel de rendimiento en el Gimnasio Word Ligth.....	73
<b>Figura 4.16.</b>	Nivel de solución de problemas en el Gimnasio Word Ligth.....	74
<b>Figura 4.17.</b>	Nivel de pertenencia en el Gimnasio Word Ligth.....	75
<b>Figura 4.18.</b>	Nivel de comunicación interpersonal en el Gimnasio Word Ligth.....	76
<b>Figura 4.19.</b>	Nivel de motivación con los demás en el Gimnasio Word Ligth.....	77
<b>Figura 4.20.</b>	Nivel de habilidades de servicio al cliente en el Gimnasio Word Ligth....	78
<b>Figura 4.21.</b>	Nivel de estructura en el Gimnasio Word Ligth.....	79
<b>Figura 4.22.</b>	Nivel de responsabilidad en el Gimnasio Word Ligth.....	80
<b>Figura 4.23.</b>	Nivel de recompensa en el Gimnasio Word Ligth.....	81
<b>Figura 4.24.</b>	Nivel de desafío en el Gimnasio Word Ligth.....	82
<b>Figura 4.25.</b>	Nivel de relaciones en el Gimnasio Word Ligth.....	83
<b>Figura 4.26.</b>	Nivel de cooperación en el Gimnasio Word Ligth.....	84
<b>Figura 4.27.</b>	Nivel de estándares en el Gimnasio Word Ligth.....	85
<b>Figura 4.28.</b>	Nivel de conflictos en el Gimnasio Word Ligth.....	86
<b>Figura 4.29.</b>	Nivel de identidad en el Gimnasio Word Ligth.....	87
<b>Figura 4.30.</b>	Nivel de relaciones interpersonales en el Gimnasio Word Ligth.....	88
<b>Figura 4.31.</b>	Nivel de clima organizacional en el Gimnasio Word Ligth.....	88

## **RESUMEN**

La presente Tesis tiene como finalidad de determinar las relaciones entre relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario conformado por 17 preguntas el cual fue aplicado a los 20 trabajadores que laboran en el gimnasio World Light – Chiclayo.

Se identificó que un 51% está de acuerdo en cuanto al nivel de relaciones interpersonales, posteriormente se identificó un 54% está de acuerdo en cuanto al nivel de clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo.

Se concluye la existencia de la relación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo.

Se sugiere aplicar la propuesta elaborada.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, clima organizacional.

## **ABSTRACT**

The present thesis aims to determine S. Relationships between interpersonal relations and organizational climate in the gym is the light of the world - Chiclayo.

The technique was used for data collection was the survey and the instrument was a questionnaire consisting of the 17 questions which was applied to 20 employees working in the gym is the light of the world - Chiclayo.

They identified a 51 % agree on the level of interpersonal relations, the UN subsequently identified 54 % agree on the level of organizational climate in the gym is the light of the world - Chiclayo.

chilayo - f existence of the relationship between interpersonal relations and organizational climate at the World Gym Light it is concluded . It is suggested to apply the developed proposal.

**Keywords:** Interpersonal relationships, organizational climate and satisfaction

## INTRODUCCIÓN

La investigación consistió en establecer un plan de estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo, para esto se necesitó la orientación necesaria la cual permitió el ordenamiento respectivo de la investigación. Donde se requirió la aplicación de un plan de estrategias de relaciones interpersonales al gimnasio World Light – Chiclayo, se determinó cambios efectivos, por lo que resulto imprescindible cumplir con esta acción para lograr el objetivo.

Se trató de diseñar un plan de estrategias de relaciones interpersonales que ayuden al gimnasio World Light - Chiclayo a mejorar el clima organizacional.

El trabajo contribuyo a fortalecer las relaciones interpersonales relacionadas con el clima organizacional. Ante la realidad expuesta, el problema científico considerado en la presente investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light - Chiclayo 2015?

El objetivo de esta investigación ha sido el de determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo.

La hipótesis se formuló de la siguiente manera: Hi: Existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light. Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light.

El instrumento para la recolección de datos utilizado fue elaborado mediante un cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light Chiclayo. Los datos obtenidos fueron procesados para su respectivo análisis estadístico e interpretación mediante los sistemas operativos Microsoft Office Excel y SPSS.

En el capítulo I está comprendido por la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, hasta concretar en la formulación del problema, delimitación y limitación de la investigación; así como, la justificación en su dimensión teórica, metodológica y social que han sido aspectos relevantes para la elaboración de los objetivos de estudio.

En el capítulo II se presenta los antecedentes de estudios correspondientes al tema investigado, el estado del arte, la base teórica científica y por último, se presenta la definición de la terminología.

En el capítulo III se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual y operacional; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

En el capítulo V comprende detalladamente las características, componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

En el capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones que la presente investigación busco contribuir al estudio de las variables de gran importancia dentro del contexto empresarial.

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Situación problemática**

El clima organizacional, denominado también por algunos autores como ambiente laboral, ambiente organizacional o clima laboral, es sin lugar a dudas un asunto de suma importancia para todas aquellas organizaciones competitivas que busquen obtener una mayor productividad y mejorar los servicios ofrecidos, mediante la aplicación de estrategias internas. Una organización que realiza un estudio del ambiente organizacional está en condiciones de detectar aspectos clave, y determinar qué impacto tienen en el ambiente laboral de la organización.

Podemos afirmar que una relación interpersonal está considerada como la interacción recíproca entre dos o más personas. Por ende, en toda relación interpersonal interviene la comunicación, la que definimos como la capacidad que tienen las personas para obtener información respecto al entorno y poder compartirla con el resto de la gente.

El estudio del clima organizacional y las relaciones interpersonales en una organización basa su importancia en la comprobación de la manera en cómo influyen en el comportamiento de los colaboradores, mediante percepciones que se dan en el ámbito real, los cuales influyen tanto en la motivación laboral como en el rendimiento profesional. Tener conocimiento del clima organizacional y las relaciones interpersonales nos permite establecer procesos, como intervenciones eficaces no solo a de estructuras organizacionales y el diseño o rediseño de las mismas, sino también la planificación estratégica, permite desarrollar cambios dentro del entorno organizacional interno, desarrollar la gestión de programas de motivación, correcta evaluación de desempeño, así como la mejora de sistemas de comunicación tanto interna como externa. Es por esto que el objetivo de este estudio es determinar la influencia que tienen las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en los colaboradores de una empresa.

En la actualidad antes de contratar un colaborador para nuestra organización se tiene en cuenta los antecedentes laborales del mismo, con el objeto de que en nuestras empresas deseamos que no sea una rutina el trabajo y que todo el ambiente se vuelva monótono a su fusión, más bien a que todos podamos trabajar en equipo y que nuestras relaciones interpersonales no afecten a nuestros consumidores, ni que el clima organizacional afecte la labor de los trabajadores.

### **1.1.1. A nivel Internacional**

Méndez (2012) en Colombia, menciona que el clima organizacional de una empresa tiene un impacto directo en el buen desempeño y la competitividad del colaborador, y es de suma importancia como las ventas y la planificación. Se necesita estar informado constantemente sobre el estado del clima organizacional en las empresas, puesto que gracias a esto podemos observar los efectos de las acciones correctivas (cambios en la cultura organizacional) toman demasiado tiempo.

Guerra (2011). Expres que el clima organizacional se ha encargado de determinar la personalidad de la empresa y la diferencia de esta en relación a las demás. También permite manifestar aspectos determinantes y cotidianos de los colaboradores, de sus relaciones y su actuación colectiva, tal y como lo explica Gan en su manual de Recursos Humanos. Por otra parte podemos decir que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico de una organización, y por lo tanto, el que sea adecuado es muy esencial porque influye directamente en la productividad y el buen desempeño. Por otro lado podemos decir que el clima se torna diferente entre las personas que son quienes hacen que fluya el clima dependiendo de las relaciones interpersonales que en ella surjan y por ende la satisfacción de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Wiemann (2011) nos menciona que no podemos mantener una relación personal solamente entre nosotros. Las relaciones se conforman mutuamente, con reciproca correspondencia. Ambas partes deben hacer esfuerzos para desarrollar una buena relación y poder mantenerla, o si no desistir de ella lo cual generaría un ambiente incomodo entre ambas personas. Tal vez estamos tratando de salir de una relación negativa, y pensamos que simplemente no podemos. Quizás estamos tratando de mantener arduamente de mantener una relación, pero percibimos que la otra persona no está haciendo mucho esfuerzo. Todas las relaciones implican mucho esfuerzo de ambas partes.

### **1.1.2. A nivel nacional**

Hay Gropu (2014) en el Perú, los estudios de clima laboral realizados por Hay Group Insight, Empresa internacional de desarrollo de talento humano, da a conocer que los trabajadores de muchas empresas nacionales que se encuentran altamente comprometidos con su organización pueden mejorar su rendimiento empresarial en un 30% y que tienen más posibilidades de sobrepasar las expectativas de rendimiento que sus compañeros que no están comprometidos.

Purisaca y Villegas (2013) en el departamento de Lambayeque sostuvieron que a pesar que las empresas tengan una buena demanda y a la vez una ubicación estratégica ante el mercado, no se debe perder el ritmo de la integridad organizacional beneficiando al personal acorde a su desempeño, con la finalidad de que se fomente el liderazgo y la equidad con los demás colaboradores, de esta manera aumentara las relaciones interpersonales de forma recíproca, promoviendo una buena comunicación horizontal y vertical en la organización.

Cervera (2012) en la ciudad de Lima se investigó sobre el liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en la instituciones educativas del distrito de Los Olivos; su propósito principal es estudiar las relaciones que pueden existir entre el Liderazgo transformacional y el clima organizacional en las instituciones educativas

del distrito de Los Olivos, la investigación tuvo como diseño descriptivo correlacional, los instrumentos utilizados son: Escala de liderazgo transformacional y el inventario del Clima organizacional de Halpin y Croft. Aquellos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos que determinaron que las pruebas son válidas y confiables. La muestra fue 171 docentes de cinco instituciones educativas del distrito de Los Olivos, a quienes se les aplicó los instrumentos aplicados y luego se correlacionaron utilizando la prueba estadística Rho de Spearman y los resultados indicaron que si existe correlaciones significativas y positivas entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional.

Esta investigación ha avanzado hasta convertirse en un nuevo reto de la dirección, obtener un nuevo estilo de liderazgo que permita manejar de manera adecuada las relaciones interpersonales tomando en cuenta como intermediar para solucionar problema. Que permita unificar a la gente para lograr el propósito significativo, a pesar de cualquier problema que los pueda obstaculizar y en definitiva que puedan mantener las organizaciones educativas libres de la mediocridad caracterizada por conflictos burocráticos, y la lucha que pueda existir por el poder, generando un buen clima organizacional.

### **1.1.3. A nivel local**

En el gimnasio World Light – Chiclayo se evidencia una comunicación informal y transversal, dicha informalidad, hace que muchas de las llamadas de atención no sean registradas y por ende no sean tomadas en cuenta, ello a su vez genera que los colaboradores, sientan descontentos, y genere un deficiente ambiente de trabajo ya que confunden esta desorganización por favoritismo.

Claramente se puede evidenciar que los colaboradores del gimnasio World - Light no se encuentran altamente motivados con el trabajo que realizan, ello debido a que la empresa no cuenta con políticas efectivas de motivación, que enmarque las necesidades reales de cada colaborador, dentro de sus desenfocadas actividades motivadoras, se encuentran algunas reuniones de confraternidad, como cenas, por el día del trabajador y algunos regalos para fiestas navideñas, sin embargo bajo conversación con algunos colaboradores, estas actividades no son recibidas como efectivas bajo las esferas de motivación.

Si bien es cierto los instructores del gimnasio World – Light cuentan con habilidades y destrezas para realizar sus funciones, estas se ven afectadas con su limitado conocimiento hacía las mismas, en mucho de los casos no se está innovando con nuevas técnicas de entrenamiento las rutinas de los clientes, ello hace que muchos de ellos no acudan al gimnasio básicamente por los instructores, por lo contrario acuden al gimnasio por qué deben hacer una rutina, este contexto hace que la barrera de entrada a nuevos competidores, literalmente sean muy débil.

## **1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light - Chiclayo 2015?

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La investigación tiene por objeto de estudio al gimnasio World Light - Chiclayo ubicada en Manuel María Izaga 83.

El desarrollo de la presente investigación se realizó durante 8 meses los cuales se dividieron en dos partes: Agosto – diciembre del 2015 y abril – julio del 2016.

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Según Ñaupas y Mejía (2011) la investigación se puede agrupar en teóricas, metodológicas y sociales.

### **1.3.1. Justificación Teórica**

La presente investigación estará basada en teorías consistentes relacionadas a las dos variables de estudio que nos permitirán mejorar el clima organizacional mediante las relaciones interpersonales con la finalidad de tener una mayor información y profundidad acerca de estos fenómenos.

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

Para la elaboración de nuestra investigación se ha previsto utilizar técnicas e instrumentos tales como cuestionarios, cuadros estadísticos, entrevistas, pruebas de hipótesis diagramas, de tal manera que podamos recolectar la información de mayor utilidad, la cual mejore el clima organizacional mediante las relaciones interpersonales de los trabajadores.

### **1.3.3. Justificación Social**

Esta investigación permitirá mejorar el clima organizacional mediante las relaciones interpersonales, así de esta manera estará beneficiando a la empresa y contribuyendo al bienestar de la sociedad.

## **1.4. Limitaciones de la investigación**

La poca información por parte de la empresa, debido a que tuvimos un poco de dificultad a la hora de encuestar.

## **1.5. Objetivos de la investigación**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores administrativos del gimnasio World Light de Chiclayo 2015.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de las relaciones interpersonales en el gimnasio World Light Chiclayo 2015.

Identificar el nivel del clima organizacional en el gimnasio World Light Chiclayo 2015.

Analizar el grado de correlación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light Chiclayo 2015.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de estudios:**

#### **2.1.1. En el contexto internacional**

Segredo, Rigñack, García, Perdomo, Cabrera, García (2015) en Cuba – Habana en su investigación “Construcción y validación de un instrumento para evaluar el Clima organizacional en el ámbito de la salud pública”.

Cuyo problema es diagnosticar la correcta gestión de los equipos de dirección en salud pública. Cuyo objetivo principal es el de validar y elaborar un instrumento, el cual sirva para evaluar el clima organizacional en instituciones dedicadas a la salud. En esta investigación se usó un método de estudio de desarrollo tecnológico, el cual fue realizado con la participación de opiniones expertas. Se procedió a medir la confiabilidad mediante la técnica del test-retest y la validación del instrumento contempló: poder discriminatorio, apariencia, contenido y comprensión.

Previo a esto, se ha realizado un estudio a los trabajadores de la Escuela Nacional de Salud Pública y dentro de este se hizo el estudio de dos ambientes laborales de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, lo que nos permitió comprobar el poder discriminatorio que tiene el instrumento. Una vez obtenidos los resultados de la fase de construcción, se encontró que las categorías y dimensiones propuestas eran adecuadas. Se pudo identificar un total de tres dimensiones, 10 categorías y 50 criterios de medida. Eso también permitió demostrar que el instrumento tiene estabilidad en el tiempo; además se demostró que la formulación de los incisos es razonable, claramente definidos y se puede justificar su presencia.

Es comprensible, fácil de completar, sencillo y tiene poder discriminatorio. En conclusión se ha aportado un instrumento confiable y válido que ha permitido la evaluación del clima organizacional en el ámbito salud, de acuerdo a la perspectiva de las personas en las organizaciones, y las percepciones de las mismas a través de las dimensiones como el comportamiento, la estructura y los estilos de dirección. Estas características dan justificación a su uso y aplicación dentro del terreno investigativo y la práctica de la dirección en el ámbito de salud.

Rodríguez (2011) en Chile se realizó un trabajo de investigación que fue llamado “Propuesta e Implementación de un programa de capacitación en relaciones interpersonales como facilitador de una adecuada comunicación organizacional en la empresa Audio y Video profesional”, en la Universidad de el Salvador. Para obtener el grado de licenciatura en Psicología.

Se ha empleado un tipo de estudio denominado No – Experimental, eso quiere decir, que no se han atribuido relaciones causales de tipo alguno, por otra parte el estudio ha sido de tipo correlacional y ha seguido un diseño longitudinal Panel, este mismo conjunto específico de empleados de audio y video, fue evaluado de forma inmediata después de concluido el “Panel” o capacitación implementada. Acto seguido se procedió al análisis y la evaluación de los resultados obtenidos mediante la observación y los instrumentos de recolección. La muestra fue relativa al 100% del grupo de empleados, debido a que esta organización apenas tiene 15 colaboradores.

Por otra parte, el 80% de los empleados que participaron de la capacitación consideran como “muy buenas” las temáticas que fueron abordadas en el módulo desarrollado, asimismo, un 20% de los colaboradores han calificado la misma como “excelente”.

De acuerdo a estos indicadores podemos afirmar que estos colaboradores han apreciado de forma positiva la temática desarrollada ya que fue correctamente seleccionada para alcanzar el objetivo del módulo de las relaciones interpersonales.

Llegamos a la conclusión que los colaboradores de la empresa Audio Y Video Profesional manejaron adecuadamente su inteligencia emocional en el programa de capacitación que se les otorgo, obteniendo una buena comunicación lo cual conlleva a tener buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

López (2011) en Guatemala, se desarrolló un trabajo de investigación denominado “Las Relaciones Interpersonales como factor determinante de la Comunicación”. En la Universidad Panamericana.

La investigación es no experimental, ya que no se manipulan las variables, es una investigación donde no se hace variar la variable independiente, en ella podemos observar fenómenos tal como se dan en el contexto natural, para después evaluarlos, el diseño es longitudinal debido a que las variables presentadas permanecen solamente en un análisis.

En la investigación la población se desarrolla con docentes y estudiantes de segundo básico del instituto Mixto de Educación Básica por Cooperativa Aldea los Corrales del municipio de Cabricán, departamento de Quetzaltenango, siendo un total de 29 estudiantes, 10 docentes y el director.

En la siguiente investigación el director, los docentes y los estudiantes fueron sometidos a encuestas y los resultados de estas reflejaron la necesidad de incorporar charlas, talleres, programas, técnicas para fomentar la comunicación y las relaciones interpersonales en el desarrollo de las actividades que vienen realizándose en este establecimiento y fuera del mismo por los beneficios pueden desarrollar destrezas y habilidades durante el correcto aprendizaje de los estudiantes, generando un entorno educativo más creativo y dinámico, de mejor beneficio para las labores del docente.

En relación a que si las relaciones interpersonales determinan la comunicación pues este da respuesta a las necesidades de los estudiantes con respecto a sus intereses, expectativas y deseos de aprendizaje, al aplicar con habilidad las relaciones interpersonales el proceso educativo es motivador, favoreciendo la interacción social.

En este estudio elaborado por Cooperativa Aldea los Corrales al director, docentes y a los estudiantes del Instituto Mixto de Educación básica, se determina que es de suma importancia fomentar las relaciones interpersonales y la comunicación en beneficio del estudiante.

### **2.1.2. En el contexto nacional**

Quispe y Coronado (2014) en Trujillo – Perú en su investigación “Diagnostico del Clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimu S.R.L, Trujillo – 2014”.

Cuyo problema fue ¿Contribuirá el diagnóstico del clima organizacional a incrementar los niveles de satisfacción de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, Trujillo - 2014?, teniendo como objetivo principal el Demostrar cual es el nivel de satisfacción de los colaboradores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, el cual deberá verse reflejado mediante el diagnóstico del clima organizacional. En esta investigación se ha utilizado el método deductivo motivo por el cual parte de las ideas generales que conducen a las específicas, siendo sus resultados que el 63% no está conforme con las condiciones laborales salariales de su puesto de trabajo. Se concluyó que los recursos humanos son el factor de mayor incidencia dentro de un diagnóstico de clima organizacional, y que a su vez no está siendo considerado por la empresa de la forma correcta, ya que no existe una adecuada motivación a sus colaboradores, sumado a esto sus actividades no son bien retribuidas

León (2013) en lima – Perú en su investigación “El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013”.

Cuyo problema fue ¿De qué manera el clima organizacional se relacionará con el modelo de liderazgo de la dirección de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra durante el año 2013? Teniendo esta vez como objetivo general Determinar cuál es la relación del clima organizacional con el modelo de liderazgo de la dirección de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra en el año 2013.

Esta investigación se utilizó en el método inductivo por lo que parte de los objetivos específicos para llegar al general. Siendo sus resultados que el 37% de los colaboradores respondieron que si existe un buen clima organizacional y el otro 63% respondieron que el clima organizacional no es el adecuado. Se concluyó que el clima organizacional mantiene una relación significativa con el modelo de liderazgo de la dirección de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra durante el año 2013 cuya decisión está sustentada en el valor que se obtuvo de aplicar la Prueba de Pearson, el cual fue de 0,912 y según lo que dicta la regla de decisión esta correlación de alta aceptación, motivo por el cuál se acepta la hipótesis de investigación, en otras palabras, podemos afirmar que el clima organizacional mantiene una relación significativa con el estilo de liderazgo de la dirección de la Institución Educativa 5170 Perú Italia de Puente Piedra durante el año 2013

Tueros (2012) en Lima – Perú en su investigación “Los valores interpersonales y su relación con los estilos atributivos en estudiantes de quinto grado de secundaria”.

Cuyo problema fue ¿Existe relación entre los componentes de los valores interpersonales y los estilos atributivos en los estudiantes de quinto de secundaria? Siendo su objetivo principal Identificar la relación entre los valores Interpersonales y los estilos atributivos de estudiantes del 5to año de educación secundaria. En esta investigación se utilizó el método deductivo por lo que parte de ideas generales para llegar a las específicas.

### **2.1.3. En el contexto local**

Duran & Medrano (2013), En su tesis “Clima Organizacional en la comisaria PNP de Huánuco” Perú, donde concluyo: un tema de suma importancia en estos días para la mayoría de organizaciones es el clima organizacional, este permite a las organizaciones buscar un desarrollo continuo con el fin de poder alcanzar mejoras notorias en su productividad, manteniendo el valor en que la diferencia sostenible está en el “talento humano” al que se considera como base para la innovación y adaptación a nuevos cambios. Para poder alcanzar un nivel en donde las personas se permitan desarrollar todo su potencial tanto en lo productivo como en lo innovador se necesita la aplicación de los estímulos organizacionales, por este motivo se propone desarrollar esta investigación en la Comisaria PNP Huánuco. De acuerdo a ello, la investigación pertenece al tipo de investigación aplicada y se considera de nivel descriptivo, cuyo corte sería transversal y de diseño no experimental. Nuestra población y muestra estaría conformada por todo el personal policial de la Comisaria PNP Huánuco. Se determinaron un total de 14 dimensiones siguiendo el modelo teórico de Likert, las mismas que influyen en el clima organizacional de la Comisaria PNP – Huánuco. Los efectivos policiales de la comisaría PNP Huánuco han percibido que la cantidad de equipos, recursos y materiales no es la adecuada, y de acuerdo a la escala empleada consideramos que esta dimensión es mala.

Existe identificación de los efectivos policiales con el trabajo que realizan en la Comisaría PNP – Huánuco, esto de acuerdo a la escala empleada se ha considerado como bueno. Finalmente se ha recomendado el fortalecimiento de las dimensiones, desarrollo de autonomía, liderazgo e identificación con la organización en conflicto.

Monteza (2012) en Chiclayo, en su tesis “Influencia del Clima organizacional en la satisfacción de las enfermeras del centro Quirúrgico en el Hospital EsSalud Chiclayo, 2010”. El propósito de la siguiente investigación fue analizar la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción del centro quirúrgico del Hospital EsSalud de la ciudad de Chiclayo. La investigación baso su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con enfoque descriptivo y transversal. Su población era de 46 enfermeras, los resultados de la investigación el 42% de las enfermeras manifiestan que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción de 35% que califica como medianamente satisfecho. Esta situación fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. La satisfacción laboral y el clima laboral son pilares de carácter fundamental en las empresas que buscan ser competitivas. También se determinó que toda variante en estos pilares, afectaría el entorno laboral y a los que lo conforman.

Arias (2012) en Chiclayo – Perú en su investigación “Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012”.

Cuyo problema fue Diagnosticar el nivel de las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Siendo su objetivo principal es fue Diagnosticar el impacto de las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. En esta investigación se utilizó el método

analítico en el que se analizó los factores impactantes de las relaciones interpersonales de los colaboradores para una mayor percepción ante su puesto de trabajo. Se ha concluido que entre las enfermeras que conforman la Unidad de Cuidados Intensivos o UCI, las relaciones interpersonales que se desarrollan son principalmente negativas. Dentro de las características más destacadas de las relaciones interpersonales se pudo apreciar que: la comunicación no es del todo clara, el trato carece de empatía. Aunque a pesar de ello existe respeto por los sentimientos, en general se presenta una actitud muy negativa, esto resulta alarmante puesto que las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos es o debería ser de predominancia asistencial.

## **2.2. Estado del arte**

Gutiérrez (2015) en Chiclayo – Perú en su investigación “influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015”.

Cuyo problema fue ¿Cuál es la influencia del factor motivacional y de la higiene según el autor Herzberg en el clima organizacional de Tiendas Metro del distrito de Lambayeque durante el año 2015?, siendo su objetivo principal ¿cuáles son los factores influyentes motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015.

En esta investigación se procedió a utilizar el método inductivo por lo que parte de los objetivos específicos para llegar al objetivo general. Siendo su resultado con respecto a la motivación es que el 73.3% de los colaboradores esta motivados, lo cual los impulsa a realizar sus actividades laborales de manera adecuada. Se concluyó que los niveles de clima organizacional entre los colaboradores del Tiendas Metro del Distrito de Lambayeque durante el año 2015 es considerado de un nivel medio; entendido como aquel estado en el cual

se evidencia una perspectiva que busca de forma razonable una mejora a tomar en cuenta por la ya mencionada organización; por otra parte esta caracterizado por mantener la estructura e identidad como dimensiones que presentan los más altos niveles; al respecto las dimensiones que muestra los niveles medios son: responsabilidad, recompensa y conflicto; mientras que el calor es la dimensión que presenta un nivel sumamente bajo.

Bonilla (2014), En su tesis “Percepción de los docentes referentes al Clima Organizacional de la escuela tecnológica de la universidad nacional de Piura”, para obtener el grado de maestría en educación con gestión educativa, Perú.

Donde concluye: que el clima organizacional que se experimenta en el Etsunp se encuentra en un 50 % en desacuerdo y un 50 % de acuerdo, es decir que las tres dimensiones que se perciben en desacuerdo y se encuentran debilitadas (relaciones grupales, motivación y toma de decisiones) y por otro lado tres dimensiones que se perciben de acuerdo pero sin dejar de descuidarlas (estructura, trabajo individual y comunicaciones). Por tanto es de suma urgencia planear medidas necesarias y ponerlas en acción para fortalecer las debilidades de las tres primeras dimensiones mencionadas. De acuerdo a Likert, el porcentaje mostrado juega un rol determinante; puesto que refleja fidedignamente el estado interno y la salud de la organización lo cual contribuirá a establecer un clima organizacional favorable o de lo contrario desfavorable. Por otra parte, también se ha representado una situación de desacuerdo con las relaciones grupales, puesto que no se genera un adecuado comportamiento de interacción en la actuación de sus elementos, a su vez, en cuanto al aspecto motivacional de los docentes, estos no sienten que se les toma en cuenta para la planeación, ni destinan recursos para brindar capacitación, actualización o reconocimiento.

Contreras (2014) en su tesis Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. En donde llegó a las siguientes conclusiones: Se ha determinado la no existencia de una diferencia significativa entre las relaciones interpersonales del departamento contable y el departamento de ventas de una organización dedicada a la venta de productos financieros o seguros, pese a que estos departamentos obtuvieron distintas calificaciones en la evaluación de relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales mantienen un efecto notable sobre el lado motivacional de los empleados, ya que las relaciones, el tipo de relación y la forma en la que estas se manejen, influirán de manera positiva o negativa en la actitud que el empleado asumirá al momento de afrontar sus obligaciones cotidianas y la forma en que confrontará a sus compañeros del departamento. Se ha establecido también que los niveles de comunicación serán directamente proporcionales al estado en el que se encuentre la relación interpersonal de los empleados, de modo que mientras la comunicación se dé de una forma fluida, clara y continua la relación interpersonal se verá afectada de forma positiva. De lo contrario, si la comunicación no logra establecerse de forma adecuada, la relación interpersonal se verá considerablemente deteriorada. También se observó que la afiliación también tiene un rol importante sobre las relaciones personales, teniendo como piedra angular el hecho que la afiliación también genera identificación y confianza entre los participantes de una relación interpersonal. Estos indicadores suelen ser fundamentales para establecer la comunicación adecuada, la misma que a su vez, será determinante para la relación interpersonal en sí.

## **2.3. Bases teóricas científicas**

### **2.3.1. El Clima Organizacional, Teoría de Likert**

Sandoval (2004) en su teoría del Clima organizacional, Likert hace mención acerca del comportamiento de los subordinados, el cual resulta causado por el comportamiento administrativo además de las condiciones organizacionales que estos perciben, por sus valores, capacidades y esperanzas. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, Entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

### **2.3.2. Teoría de relaciones humanas Elton Mayo**

García e Ibarra (2012) enfocan esta teoría con respecto a lo estudiado por Kinicki, (2003) respecto al movimiento de las relaciones humanas comenta que son esenciales los escritos de Elton Mayo y Mary Parker Follet. Mayo, australiano por nacimiento y quien encabezó las investigaciones de Harvard en Hawthorne, recomendó a los administradores atender las necesidades emocionales de los empleados en su obra clásica de 1933, *The human Problems of an Industrial Civilization*. Follet fue una verdadera pionera, no sólo como consultora administrativa en el mundo industrial del decenio de 1920, dominado por los hombres, sino también como autora que vio en los empleados una combinación compleja de actitudes, creencias y necesidades.

La teoría de las relaciones humanas define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra. (Kinicki, 2003).

Con ésta teoría surge una nueva concepción sobre la naturaleza del hombre, el hombre social:

Los trabajadores son criaturas sociales complejas, con sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo es una consecuencia de muchos factores motivacionales.

Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan. Dificultades en participar y en relacionarse con el grupo ocasionan elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida, reducción de los niveles de desempeño, etc.

El comportamiento de los grupos puede manejarse a través de un adecuado estilo de supervisión y liderazgo.

Las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

La necesidad de establecer relaciones con otras personas es uno de los más fuertes y constantes impulsos humanos. Es una característica básica, pues el hombre es un ser eminentemente social. Los empleados, si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo (Kinicki, 2003).

Dentro de las organizaciones se forman grupos, Kinicki, (2003) define un grupo como dos o más personas que interactúan libremente y comparten normas, objetivos e identidad. Los individuos se unen en grupos o son asignados a ellos para lograr diversos propósitos. Cuando un administrador forma un grupo para ayudar al logro de los objetivos de la organización, se le considera un grupo formal. Existe un grupo informal cuando el propósito fundamental de sus miembros al unirse es la amistad.

La teoría de las relaciones humanas produjo un importante cambio en la administración, gracias a sus precursores los empleados son vistos como seres sociales con sentimientos y con necesidades. Además, con esta teoría, se comprobó que el comportamiento humano es determinado por las diferentes necesidades y motivaciones de cada persona.

### **2.3.3. Teoría de las relaciones interpersonales Pratto y Walker (2001)**

Según Pratto y Walker, (2001), estas teorías han adoptado un enfoque economista para examinar el poder, centrándose en los costes y beneficios que los individuos perciben en sus relaciones, aunque también han considerado como las personas valoran no solo el capital, sino también el respeto, el afecto y la armonía.

### **2.3.4. El clima organizacional de Litwin y Stinger**

Para Litwin y Stinger (1978) el clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores.

Propone la existencia de nueve dimensiones o enfoques por medir que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Se especifican las siguientes dimensiones:

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, control y estructura, o bien, el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal, no estructurado (el polo opuesto).

Responsabilidad (Empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la situación que reciben es de tipo general y no estrecha, o vigilante (el polo opuesto), es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o intervención.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.

Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, o bien, propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, o ir cada uno a lo suyo.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca de énfasis (alto, bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas (procedimientos, instrucciones, normas de producción o rendimiento).

Conflictos: Es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, o de ser ajeno a los mismos. Lo más relevante de este enfoque es que permite obtener con aplicación de un cuestionario una visión rápida y bastante fiel de las percepciones y sentimientos asociados a determinadas estructuras y condiciones de la organización.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **2.4.1. Clima organizacional**

#### **2.4.1.1. Definición de clima organizacional**

Cole (2005) menciona que el clima interpersonal y psicológico dentro de toda organización representa factores significativos que influyen en la actitud y el comportamiento del personal. El aspecto más crucial del clima de las organizaciones es obviamente las relaciones entre el jefe (directores, gerentes, ejecutivos) y el empleado. A través de las relaciones podremos llegar a explicar el clima de la organización y su grado de influencia sobre el mismo personal.

Incluso las conversaciones – como fuente de relacionamiento - como medio de comunicación, resultan vitales para la supervivencia y crecimiento de las organizaciones pues mucho del éxito organizacional tiene que ver con la calidad, velocidad e integridad de las comunicaciones, conversaciones.

#### **2.4.1.1.1. Dimensiones de clima organizacional**

Sandoval (2004) menciona que Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

##### **Estructura:**

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, control y estructura, o bien, el énfasis en un ambiente de trabajo libre, informal, no estructurado (el polo opuesto).

##### **Responsabilidad:**

Fernández (2009) conceptualizó que la responsabilidad social en la empresa, también denominada responsabilidad social corporativa es esencialmente, un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Menciona que se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra (P.17).

**Recompensa:**

Para Lawler y Porter (1967) la satisfacción del trabajador es por un parte, función del valor y magnitud de las recompensas que obtiene realmente como consecuencia de la realización de su propio trabajo, y por otra parte, de las que considera que debería obtener.

Su teoría representa la novedad que diferencia las relaciones entre las recompensas extrínsecas, y las intrínsecas en situaciones laborales, adjudicándoles diferentes papeles en el proceso motivacional.

- a) Las recompensas extrínsecas serían aquellas que son controladas por la organización, como el salario, los ascensos, el status y la seguridad, dirigidas fundamentalmente a satisfacer las necesidades de nivel inferior.
- b) Las recompensas intrínsecas están relacionadas con la satisfacción de las necesidades de autorrealización o de desarrollo o necesidades de nivel superior.

**Desafío:**

Conceptualizo que es el sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que imponen los altos directivos de la organización. Valora si la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos. (Llaneza 2009 P.20).

**Relaciones:**

Menciono que la comunicación en las relaciones humanas, es concebida tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de transmisión de información. No es cuestión únicamente de dar órdenes, explicar el trabajo que se quiere o los objetivos que se persiguen, sino de saber motivar a los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente, de explicar el trabajo dejando participar y contribuir a los empleados, o comunicando con el ejemplo el camino hacia los objetivos fijados. (Soria 1998 P. 37)

**Cooperación:**

Conceptualizo que es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. También se refiere al apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores, o ir cada uno a lo suyo. (Lara 2005 P. 196)

**Estándares:**

Estableció un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. También menciono que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar el esfuerzo necesario para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad. (Chaparro, Hernández, Hernández y Primera, 2015 P. 18)

**Conflictos:**

Para Sandoval (2004) “determinó que la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones”. P. 85

## **Identidad:**

Para Chaparro, Hernández, Hernández y Primera (2015) “conceptualizo que es el sentido de pertenencia, es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización”. P. 18

### **2.4.2. Relaciones interpersonales**

#### **2.4.2.1. Definición de relaciones interpersonales**

Montes (2003) conceptualiza que las relaciones interpersonales en el trabajo (y fuera, también) constituyen un factor crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no bastan para incrementar eficiencia, si pueden contribuir significativamente a ella.

Un jefe eficaz:

1. No muestra favoritismo
2. Adopta decisiones difíciles y muchas veces impopulares.
3. Exhibe interés en los colaboradores.
4. Evita el abuso de autoridad

Los encargados necesitan comprender que es lo que representan una relación interpersonal correcta con los trabajadores. A los nuevos supervisores, sobre todo quienes han arribado a sus puestos desde abajo, a menudo se les aconseja mantener una cierta distancia social con los trabajadores. Sin embargo, un jefe deber ser abordable y amistoso sin dejar de ser justo y firme. Ayuda a tener un buen sentido del humor.

### **2.4.2.1.1. Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Dubrin (2008) menciona las siguientes dimensiones de las relaciones interpersonales:

#### **Comunicación interpersonal:**

Las personas, a través de la comunicación, se relacionan con otras personas, comparten conocimientos y sentimientos. La comunicación interpersonal es la que se da entre dos o más personas en situaciones de grupo y cara a cara, en la cual las partes son tratadas como individuos y o como objetos.

La comunicación humana, no es sencilla ya que cada persona tiene sus conocimientos, percepciones, motivaciones, habilidades, actitudes, escala de valores y sistema sociocultural; todo esto constituye un patrón individual de referencia que torna personal y singular la interpretación de los mensajes; esto significa que la idea comunicada se encuentra estrechamente relacionada con las percepciones y motivaciones de quien emite el mensaje y con las percepciones de quien lo recibe. La comprensión de este punto tiene significativa importancia ya que la comunicación interpersonal es uno de los principales medios utilizados por las organizaciones (P. 82).

#### **Motivación de los demás:**

Motivación, entonces, es un comportamiento positivo para resolver un problema mediante el uso de habilidades.

El comportamiento motivado, al revés de la frustración, tiene una meta, un propósito exterior. Esta meta es llamada incentivo, pero aquí existe también una causa subjetiva que contribuye a la motivación: es la necesidad. El individuo es motivado a alcanzar una meta, un resultado, porque siente una necesidad. Trabaja para encontrar el medio como satisfacerla.

La motivación, entonces, es el porqué del comportamiento, el motivo y la razón para actuar. ¿Qué motivo se necesita para obtener un desempeño óptimo por parte del colaborador? La respuesta que dan muchos expertos es “la satisfacción del trabajador” (P.22).

### **Habilidades de servicio al cliente:**

El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.

Todo aquello que apliquemos a un área de la empresa es aplicable a las demás, estén directa o indirectamente implicadas en el servicio al cliente.

Una definición amplia que podemos dar de servicio al cliente podría ser la siguiente: “Todas las actividades que ligan a la empresa con sus clientes constituyen el servicio al cliente”.

La vía más importante que la empresa utiliza para comunicarse con sus clientes es a través de su personal. Aunque estamos en la era de las telecomunicaciones, la mayor parte de los contactos siguen dándose en persona. Cuando la empresa se comunica con sus clientes en persona, no sólo transmite información concreta relativa a la situación y producto específico, sino, además, todos los valores y creencias que constituyen la cultura de la empresa.

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

El Según Hernández (2010) la presente investigación es de tipo correlacional, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

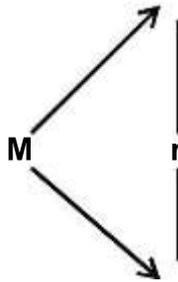
A la vez, es descriptiva en donde se busca especificar propiedades, características y cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

#### **3.1.2. Diseño de la investigación**

Según Hernández (2010) la presente investigación es diseño transversal, estos tipos de diseños recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

A la vez es no experimental ya que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo.

Diseño de investigación:



Donde:

**M** es la muestra

Es la medición de la variable dependiente

**r** es el coeficiente de correlación entre las dos variables  
 $O_x$  Es la medición de la variable independiente

### **3.2. Población y muestra**

#### **3.2.1. Población**

La población está conformada por 20 trabajadores que laboran en el gimnasio World Light Chiclayo.

#### **3.2.2. Muestra**

La muestra de investigación serán los 20 colaboradores del Worl Light – Chiclayo

### **3.3. Hipótesis**

Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light.

Hi: Existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el gimnasio World Light.

### 3.4. Variables

Son los aspectos o características cuantitativas o cualitativas objeto de búsqueda, respecto a unidades de análisis.

En las tablas 3.4.1 y 3.4.2. Se muestra la definición de las variables independiente y dependiente respectivamente:

**Tabla 3.4.1.**  
*Definición de la variable independiente*

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	Soria (2004) define a las relaciones interpersonales como objeto de coordinar las decisiones en un periodo de tiempo determinado, orientándolas hacia la consecución de metas futuras. De cualquier manera las relaciones interpersonales tienen algo que contribuir a esta fase del proceso, desde los propios objetivos de la empresa, como son los de desarrollo humano y satisfacción de la fuerza de trabajo, hasta las políticas y procedimientos para lograr estos objetivos.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 3.4.2.**  
*Definición de la variable dependiente*

<b>VARIABLE</b>		<b>DEFINICIÓN</b>
DEPENDIENTE	<b>Clima</b>	Poole (1985) define al clima organizacional como conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. Se origina y desarrolla en las interacciones entre los individuos y en

**Fuente:** Elaboración propia

### 3.5. Operacionalización

**Tabla 3.5.1.** Operacionalización de variables

<b>Variables Independiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>	Comunicación interpersonal	Eficaz	Encuesta – cuestionario
	Motivación con los demás	Motivación por parte del gerente	
		Habilidades en motivación	
Habilidades de servicio al cliente	Buen servicio		
	Habilidades en atención al cliente		
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Clima organizacional</b>	Estructura	Estructura organizativa	Encuesta – cuestionario
		Reglas	
	Responsabilidad	Supervisión	
		Responsabilidad por el trabajo	
	Recompensa	Incentivo	
	Desafío	Riesgos	
		Ambiente	
	Relaciones	Relación jefe-empleado	
	Cooperación	Apoyo mutuo	
	Estándares	Rendimiento	
	Conflictos	Solución de problemas	
	Identidad	Pertenencia	

### **3.6. Abordaje metodológico, técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Abordaje metodológico**

Según Hernández (2010) los métodos a considerar en esta investigación son los siguientes:

- a. Método Descriptivo: son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.
- b. Método Inductivo: Van de lo particular a lo general.
- c. Método Deductivo: Comienza con la teoría y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas hipótesis que el investigador busca someter a prueba.

#### **3.6.2. Técnicas de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta relacionada al tema que queremos estudiar. La encuesta es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas las cuales fueron pre definidas para que el evaluado seleccione a respuesta requerida y cuya ventaja principal es en el corto tiempo y pueda obtenerse la reacción de numerosos individuos, debido a que todos los sujetos en estudio reciban las mismas preguntas en forma ordenada siendo más fácil recolectar los datos.

### **3.6.3. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se aplicó fue un cuestionario elaborado con una serie de 17 afirmaciones o suposiciones en escala Likert compuesto por 3 niveles de respuesta:

Acuerdo (A)

Indiferente (I)

Desacuerdo (D)

Estos niveles serán necesarios para recolectar los datos suficientes y medir las variables de estudio. Una vez elaborado el cuestionario acorde a los indicadores de la investigación, será validado por tres expertos en el tema, lo cual servirá como un medio de verificación y le dará consistencia al instrumento con los criterios respectivos de cada evaluador siendo visualizado en los anexos correspondientes.

### **3.7. Procedimientos para la recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizó programas de Excel y SPSS extraídos del cuestionario elaborado por los propios investigadores que se aplicó a los clientes de la empresa de estudio, lo cual se realizó en el mes de Abril con el permiso del propietario de la empresa.

Para la recolección de datos fue mediante el siguiente procedimiento como a continuación se detalla:

1. Se seleccionó el instrumento que es el cuestionario estructurado para la encuesta.

2. Posteriormente se diseñó el mismo cuestionario con 17 premisas debidamente establecidas coherentemente en función a dar solución al problema
  
3. Después de diseñar el instrumento se aplicó a los trabajadores, luego se tabuló los datos obtenidos a través de Excel y SPSS para obtener la información correspondiente.
  
4. Finalmente se analizaron los datos obtenidos.

### 3.8. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La información cuantitativa que se obtuvo de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, fueron procesadas para su respectivo tratamiento estadístico descriptivo utilizando programas como EXCEL Y SPSS, lo cual sirvió para ordenarlos, tabularlos y presentarlos en figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones. En la Figura 3.1. Se visualiza que el cuestionario aplicado tiene un alfa de Cronbach de 0.856 lo cual es válido y confiable.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	17

**Figura 3.1.** Estadístico de fiabilidad

*Fuente:* Programa SPSS

Posteriormente se realizó un análisis respecto a la relación entre las dos variables de estudio, en la Figura 3.2. Se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de 0.831 en base a la cantidad de encuestados.

Esto permitió realizar concreto, que tuvo como finalidad estudiar en detalle las características más relevantes respecto al objeto de investigación.

Correlaciones			Relaciones_Int	Clima_Org
Kno de Spearman	Relaciones_Int	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Clima_Org	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

### **Figura 3.2** Correlaciones de variables.

*Fuente: Programa SPSS*

La interpretación fue el paso necesario para unir de manera adecuada, y con carácter científico, los datos obtenidos así como de las inferencias que de ellas pueda derivarse. De esta forma, el análisis y la interpretación de los resultados y la contextualización otorgada por las teorías referentes al tema, sirvieron para fundamentar las estrategias de la propuesta y las conclusiones finales de este trabajo de investigación.

### **3.9. Criterios Éticos**

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz- Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

#### **a) Consentimiento informado**

A los colaboradores del gimnasio World Light Chiclayo que forman parte de la investigación se les manifestara las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirá la condición de ser informantes de los datos necesarios para la investigación.

**b) Confidencial**

El presente trabajo de investigación realizado en el gimnasio World Light Chiclayo presenta una propuesta de mejora de las relaciones interpersonales y por ende la mejora del clima organizacional.

Cada ítems se ha propuesto con la finalidad de que contribuyan a dar solución a la problemática encontrada en el gimnasio World Light Chiclayo.

Cada ítems presenta un fundamento científico por lo que esperamos realice su función de manera acertada.

**c) Observación Participante**

Los resultados de la investigación aplicada en el gimnasio World Light Chiclayo se expresaran ante los directivos con un lenguaje claro y adecuado, es decir de manera prudente. Independientemente de los resultados es de vital importancia que exista en nuestro accionar como profesionales sensatez, mesura, templanza o moderación en todo lo que realicemos. El presente trabajo de investigación tendrá en consideración estos conceptos.

**3.10. Criterios de rigor científico**

Igualmente, los criterios de rigor científico que se tomaran en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

**a) Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad**

En el desarrollo de la investigación en el gimnasio World Light Chiclayo se tendrá en consideración la honestidad del trabajo, sobre todo del trabajo de campo, del análisis de la investigación y su tabulación. Es de vital importancia que el presente trabajo de investigación sea respetado y de mucha credibilidad.

**b) Transferibilidad y aplicabilidad**

La siguiente investigación realizada en el gimnasio World Light Chiclayo al momento de ser culminada se publicara en la base de datos de la Universidad Señor de Sipan para el aporte de los demás.

**c) Consistencia para la replicabilidad**

La presente investigación tienen en consideración la investigación mixta por cuanto se tiene en cuenta la triangulación de la información, es decir se tiene en cuenta la información de los datos de los investigadores y las teorías al respecto. Por ejemplo el cuestionario empleado hace uso de la técnica adecuada y fundamentada científicamente, los investigadores actuaran de manera ética y las teorías son las pertinentes para el siguiente trabajo de investigación es decir, no se utilizaran teorías que no tengan nada que ver con la investigación.

**d) Confirmabilidad y neutralidad**

La presente investigación es verdadera o veraz y se ajusta a ella, es decir, los resultados obtenidos gozan de veracidad. Todo trabajo de investigación debe poseer un valor moral positivo dado que busca la verdad y por ello nuestra investigación se ajusta a este valor. Por otro lado la presente investigación es neutral debido a que no se alteran los resultados a favor de los colaboradores o de los propietarios del gimnasio World Light Chiclayo.

**e) Relevancia**

Se investigara siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia.

**f) Relevancia**

Se investigara siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia.

## CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultado en tablas y gráficos

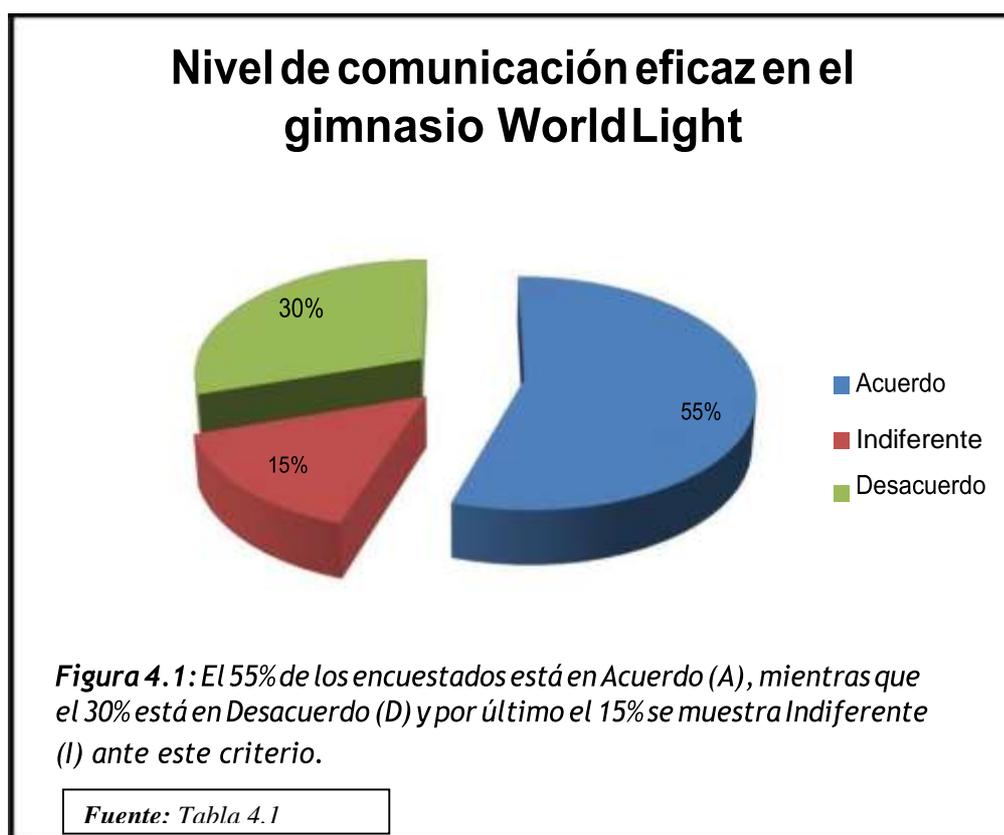
#### 4.1.1. Por indicador

**Tabla 4.1.**

*Nivel de comunicación eficaz en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Mantiene una comunicación eficaz con los demás trabajadores.11	3	6	20	
	55%	15%	30%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*

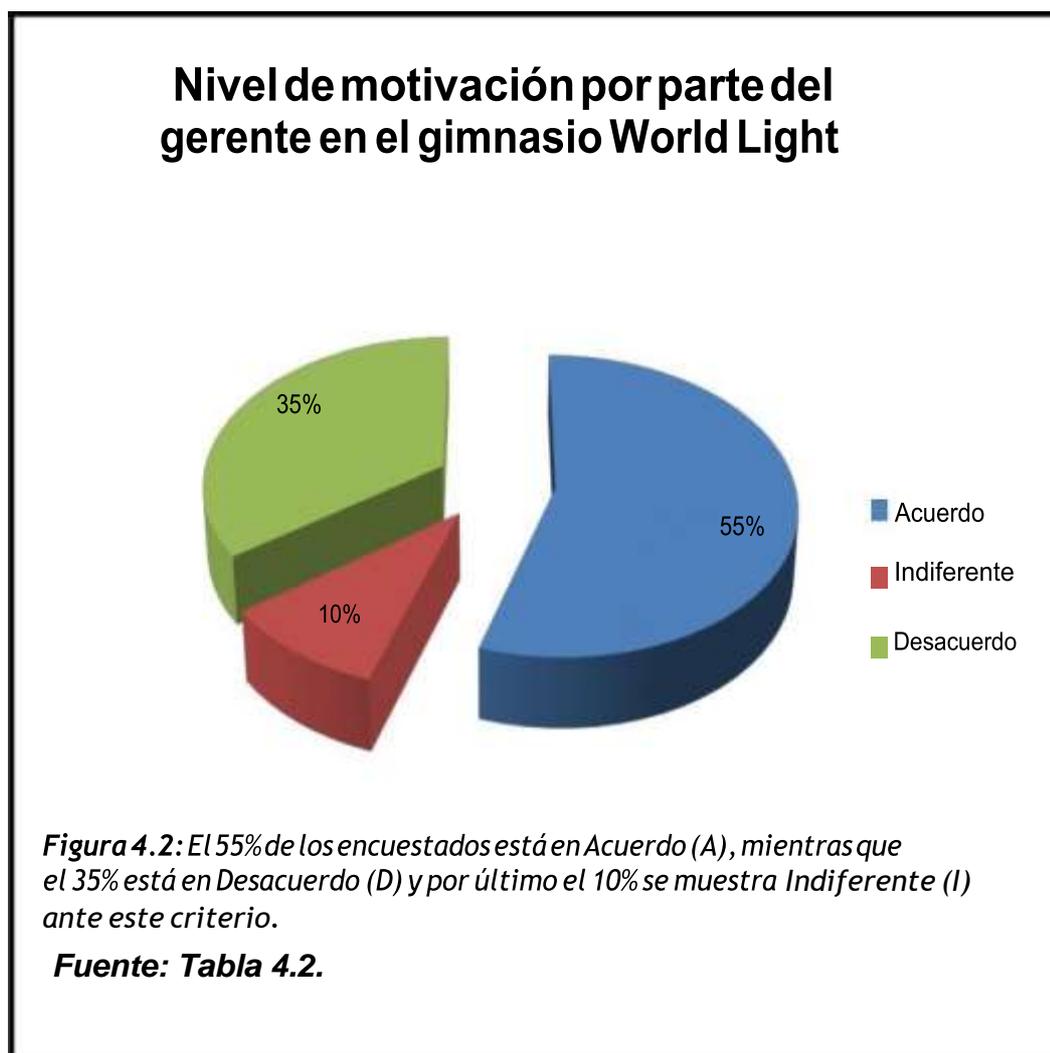


**Tabla 4.2.**

*Nivel de motivación por parte del gerente en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
El gerente le brinda la motivación suficiente que le permita concluir su trabajo.	11	2	7	20
	55%	10%	35%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*



**Tabla 4.3.**

*Nivel de desarrollo de habilidades de los trabajadores en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Considera esencial que los trabajadores necesiten desarrollar habilidades que lo motiven hacia sus actividades laborales.	11	2	7	20
	55%	5%	40%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*

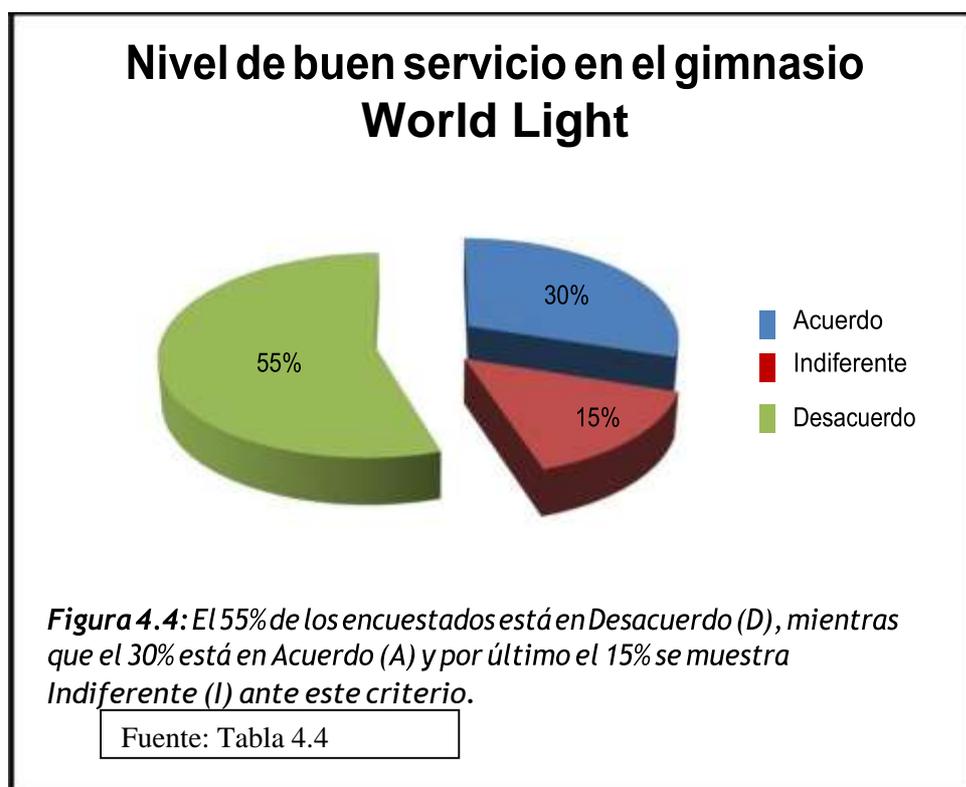


**Tabla 4.4.**

*Nivel de compromiso de los trabajadores en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Los trabajadores se sienten comprometidos en brindar un buen servicio al cliente.	11	2	7	20
	30%	15%	55%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*



**Tabla 4.5.**

*Nivel de fortaleza de habilidades de los trabajadores en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
La empresa procura fortalecer sus habilidades para una buena atención al cliente.	11	2	7	20
	60%	10%	30%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*



**Tabla 4.6.**

*Nivel de estructura organizativa en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Conozco claramente la estructura de esta organización.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

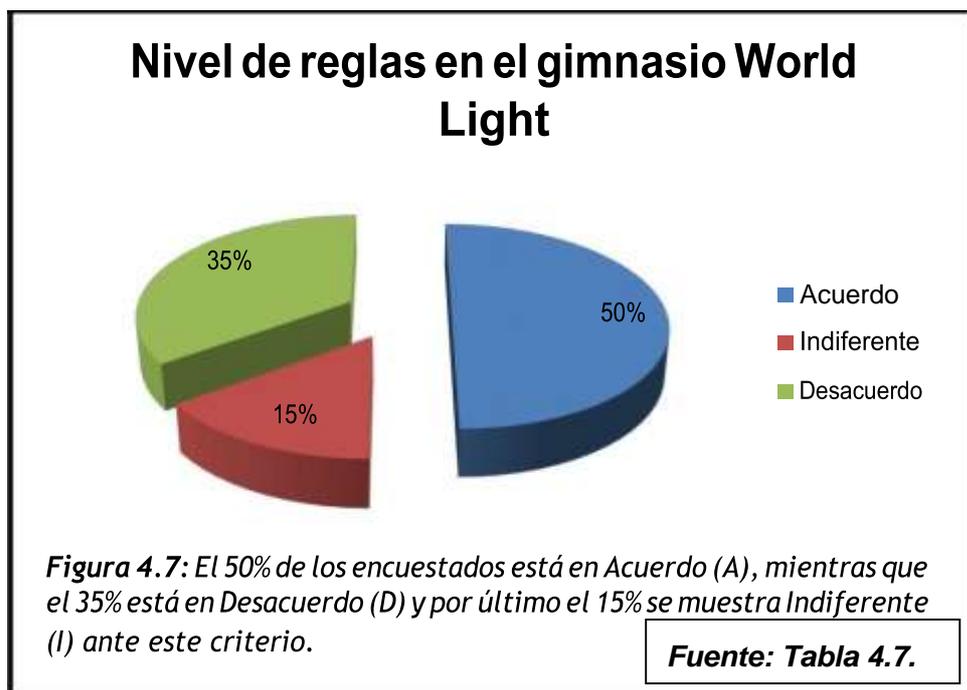


**Tabla 4.7.**

*Nivel de interés de los jefes por las reglas del gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Nuestros jefes muestran interés porque las reglas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	11	2	7	20
	50%	15%	35%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*

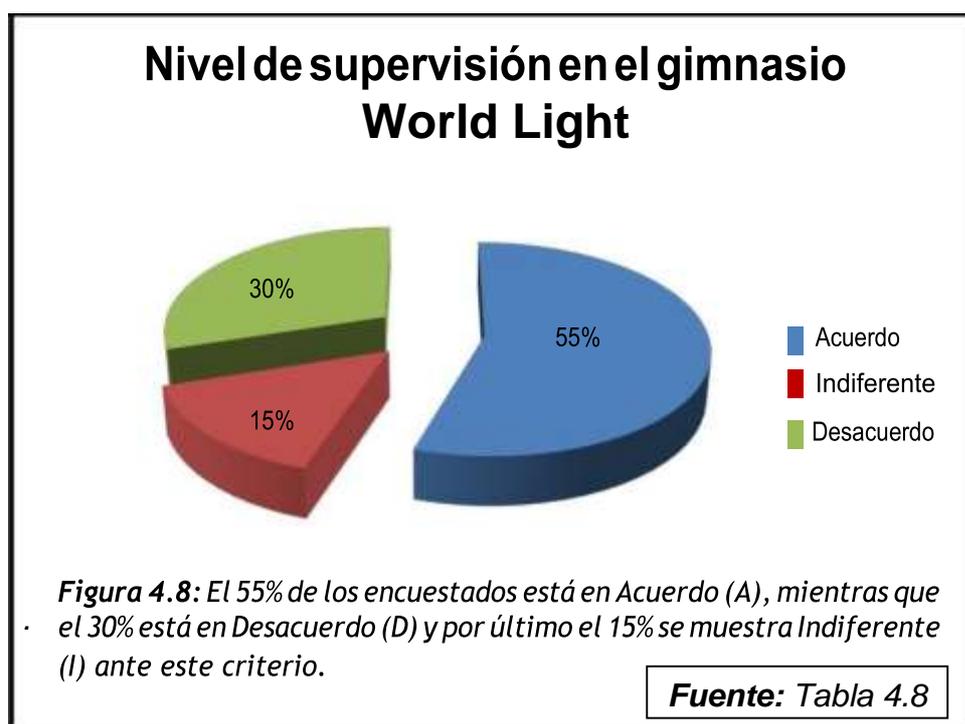


**Tabla 4.8.**

*Nivel de supervisión en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar siendo supervisado por él.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



**Tabla 4.9.**

*Nivel de responsabilidad por el trabajo en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado	11	2	7	20
	70%	10%	20%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

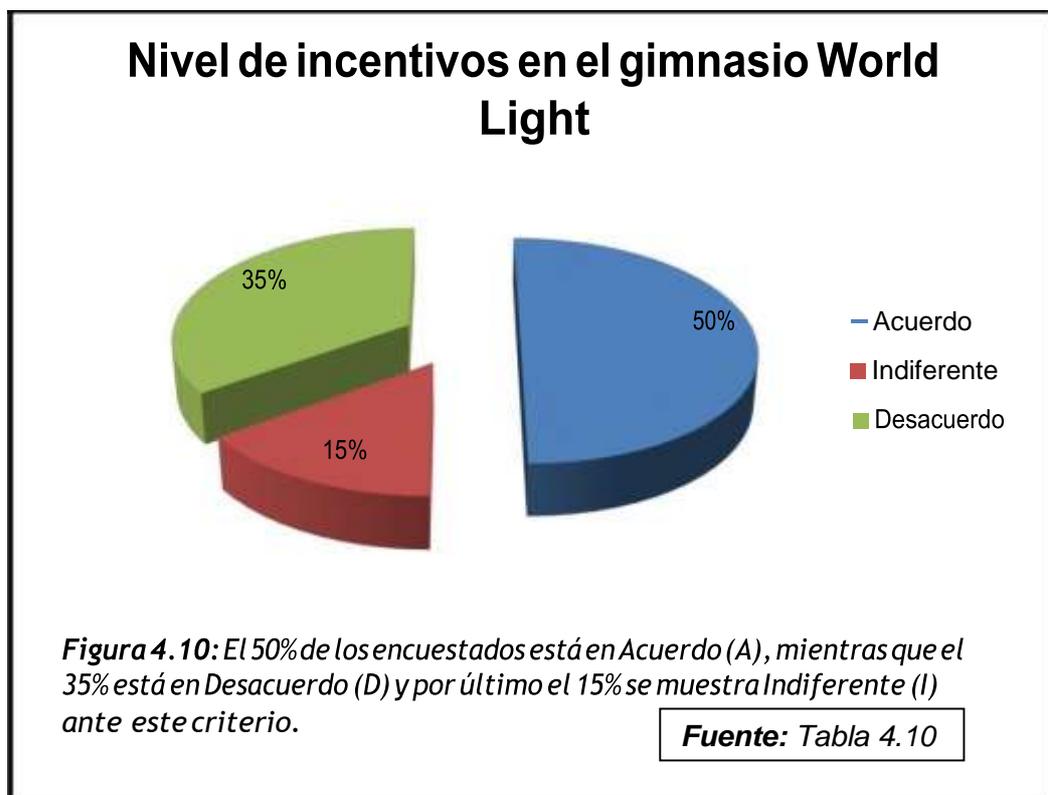


**Tabla 4.10.**

*Nivel de intensivos en el gimnasio World Light*

Item s	A	I	D	Total
Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	11	2	7	20
	50%	15%	35%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*

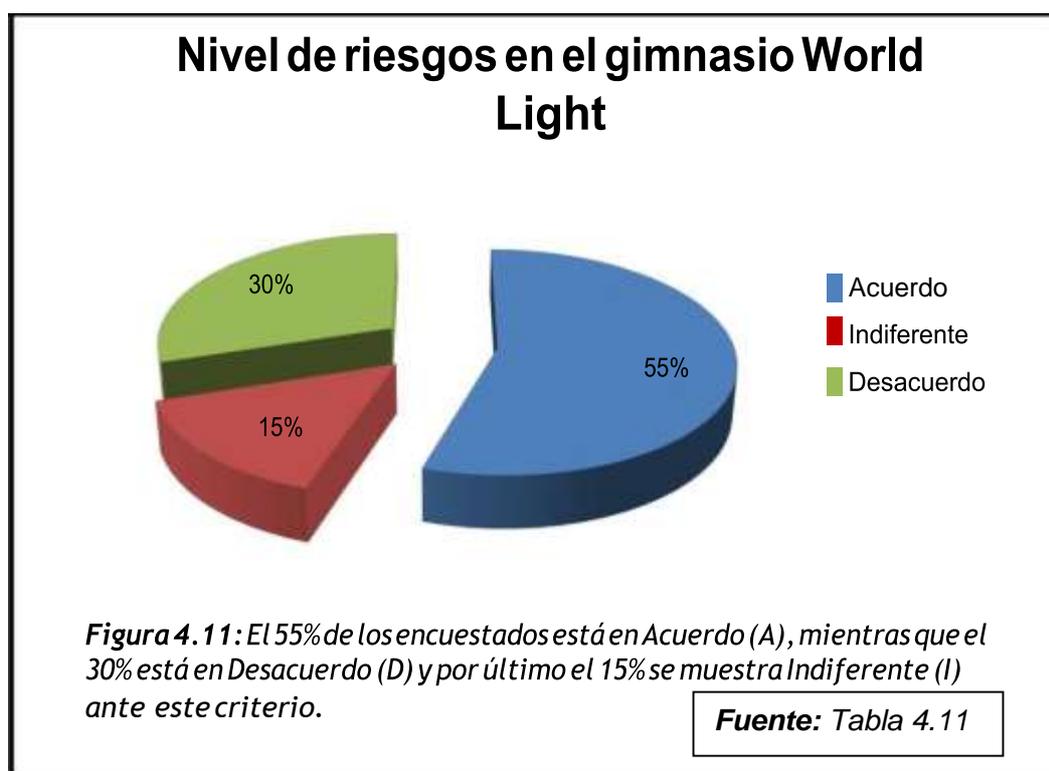


**Tabla 4.11.**

*Nivel de riesgos en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

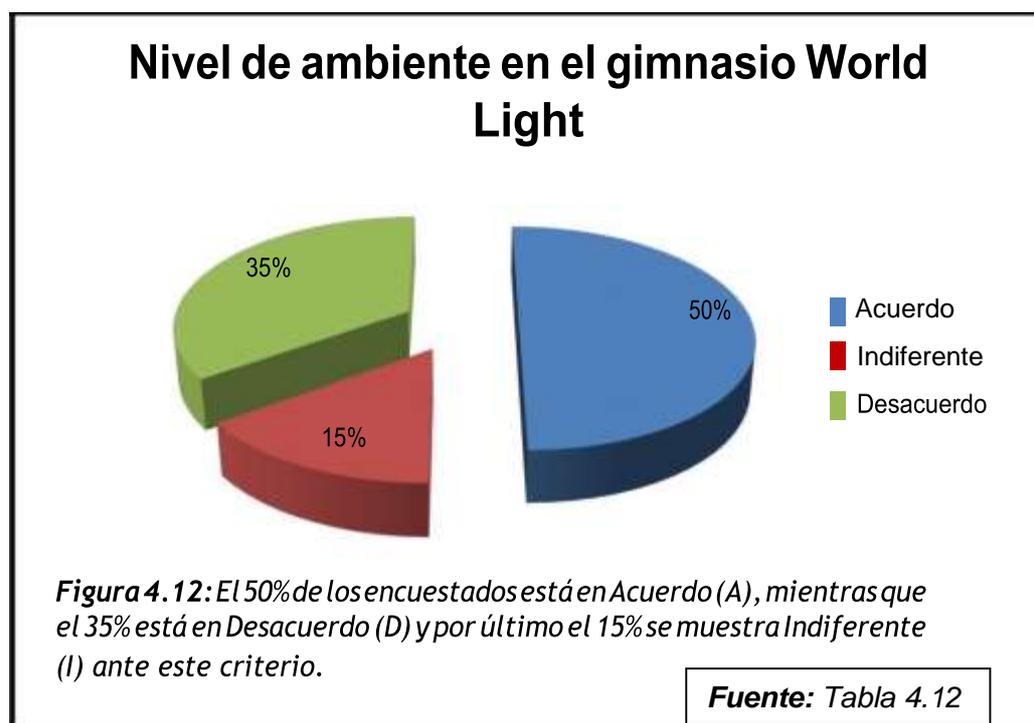


**Tabla 4.12.**

*Nivel de ambiente en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
La organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	11	2	7	20
	50%	15%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

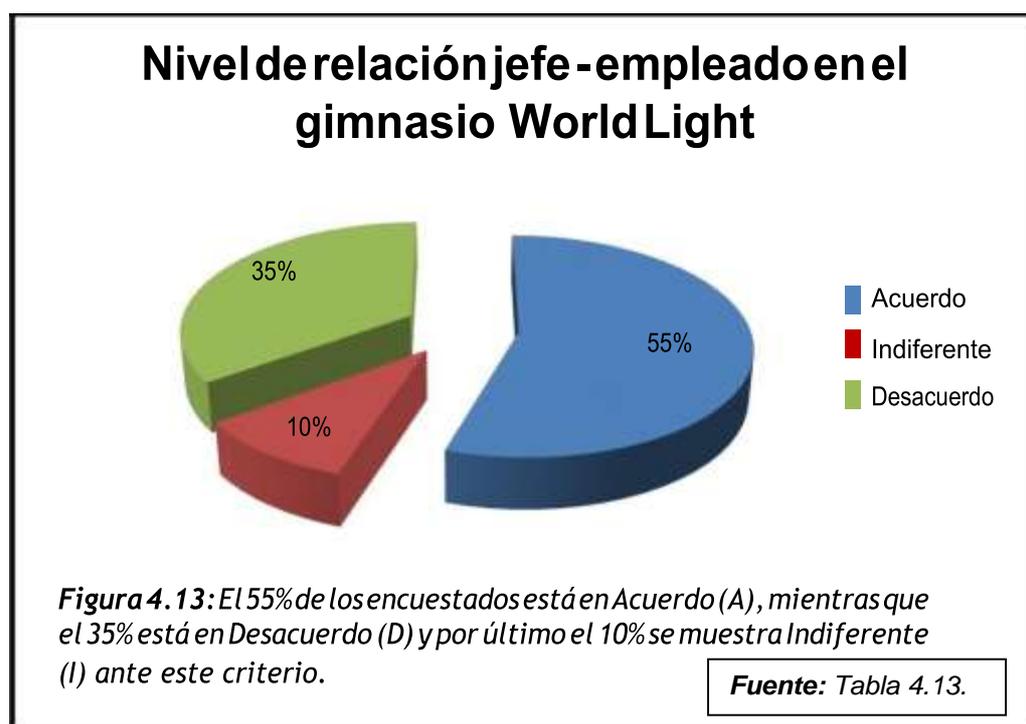


**Tabla 4.13.**

*Nivel de relación jefe – colaborador en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.	11	2	7	20
	55%	10%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



**Tabla 4.14.**

*Nivel de apoyo mutuo en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Existe un apoyo mutuo entre todos los trabajadores	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

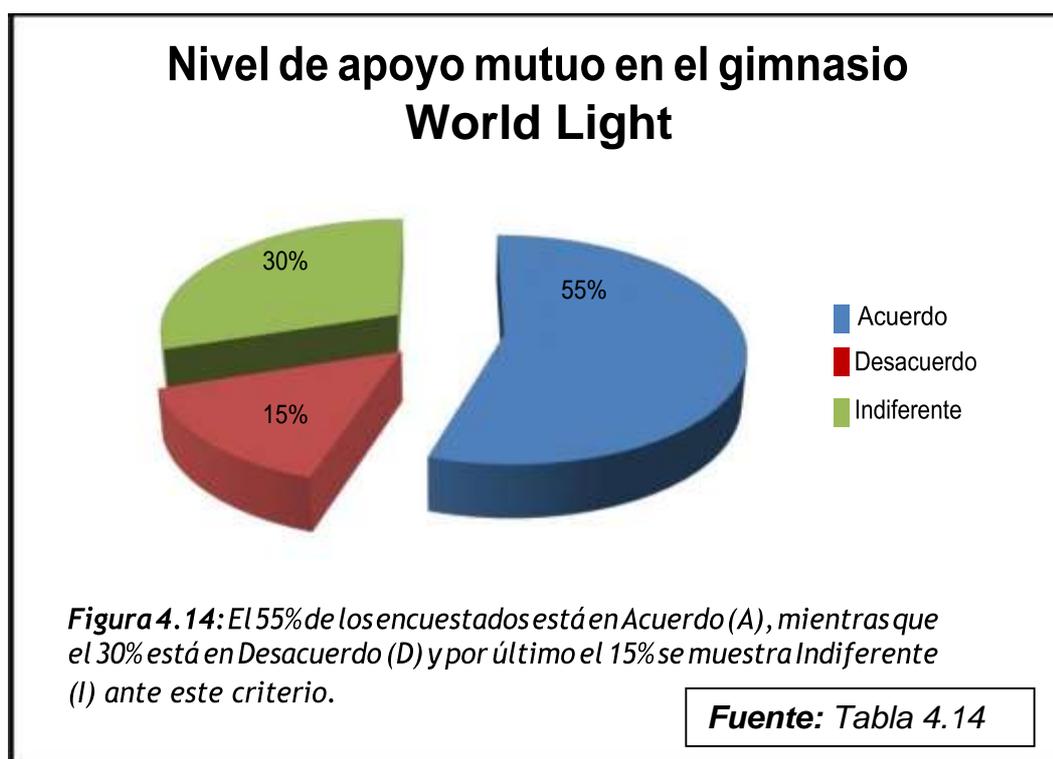


Tabla 4.15.

*Nivel de rendimiento en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Cuento con un buen rendimiento para cumplir mis labores.	11	2	7	20
	45%	20%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

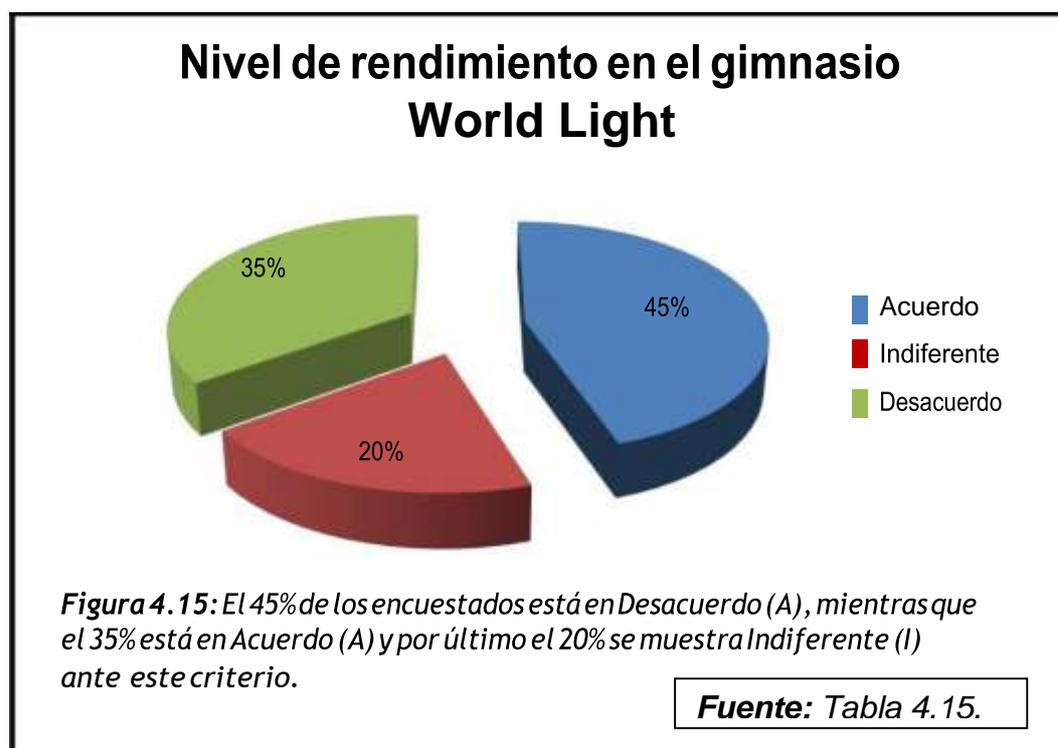


Tabla 4.16.

*Nivel de solución de problemas en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Cuento con la capacidad para solucionar problemas o conflictos.	11	2	7	20
	50%	10%	40%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

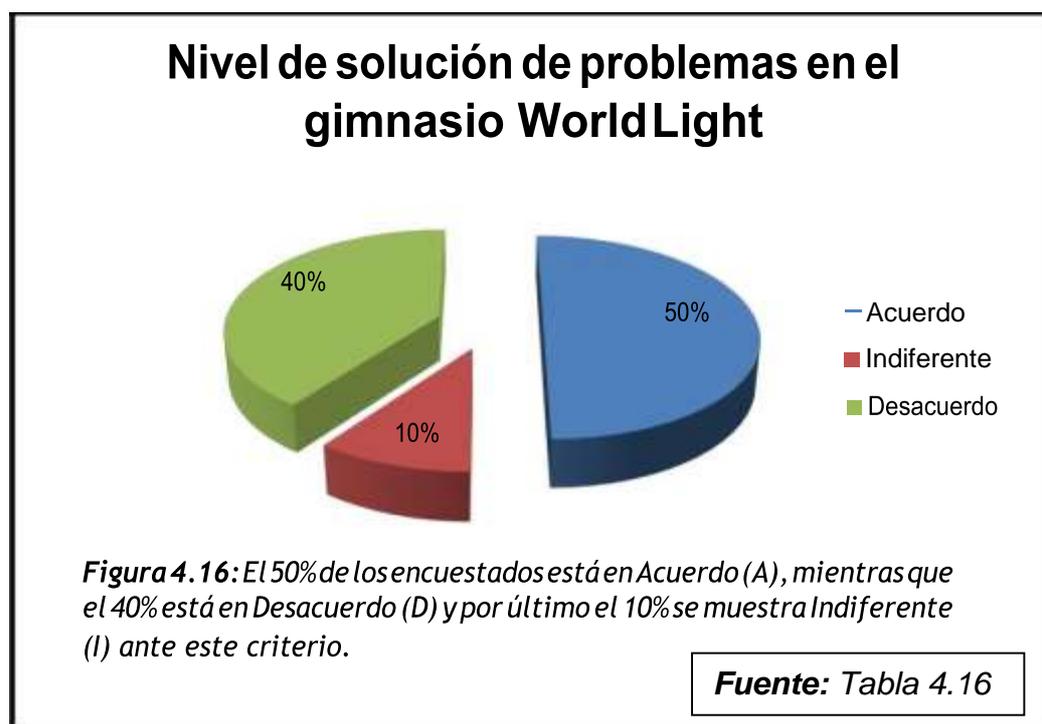
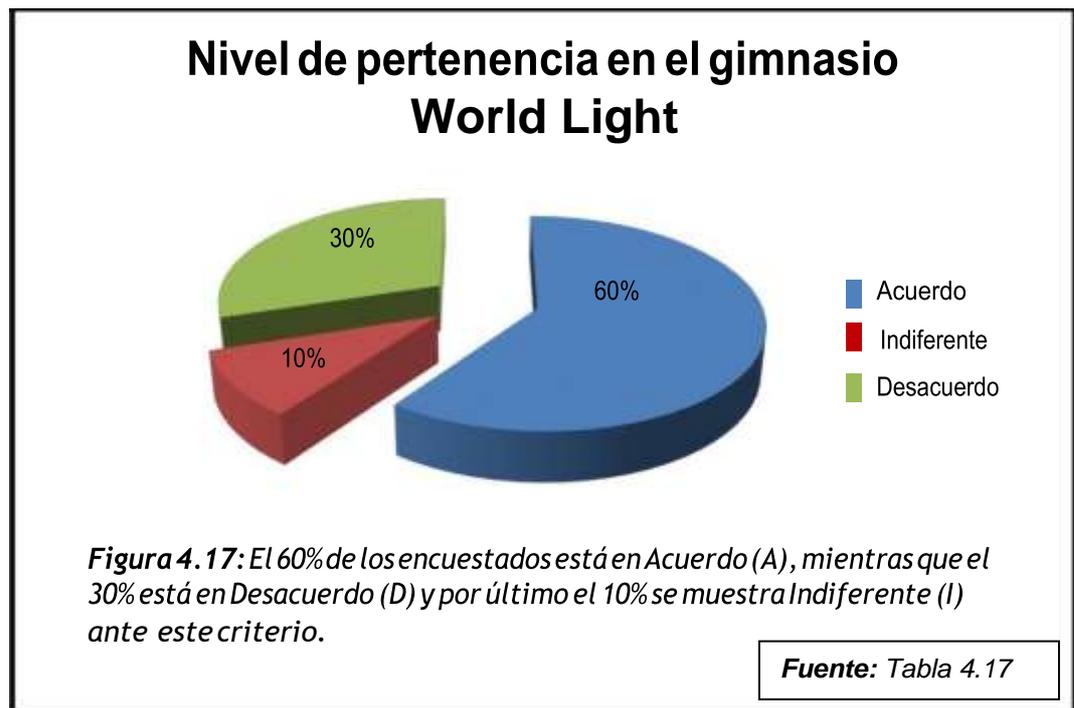


Tabla 4.17.

*Nivel de pertenencia en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Los trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer a esta organización.	11	2	7	20
	60%	10%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



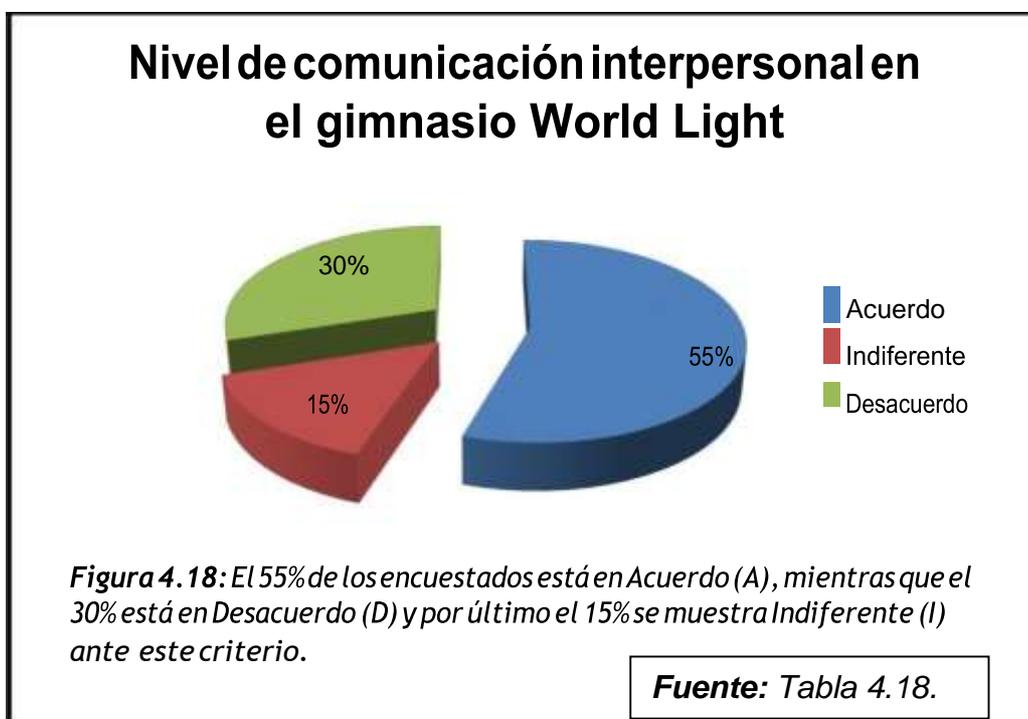
#### 4.1.2. Por dimensión

**Tabla 4.18.**

*Nivel de comunicación interpersonal en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Comunicación interpersonal en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

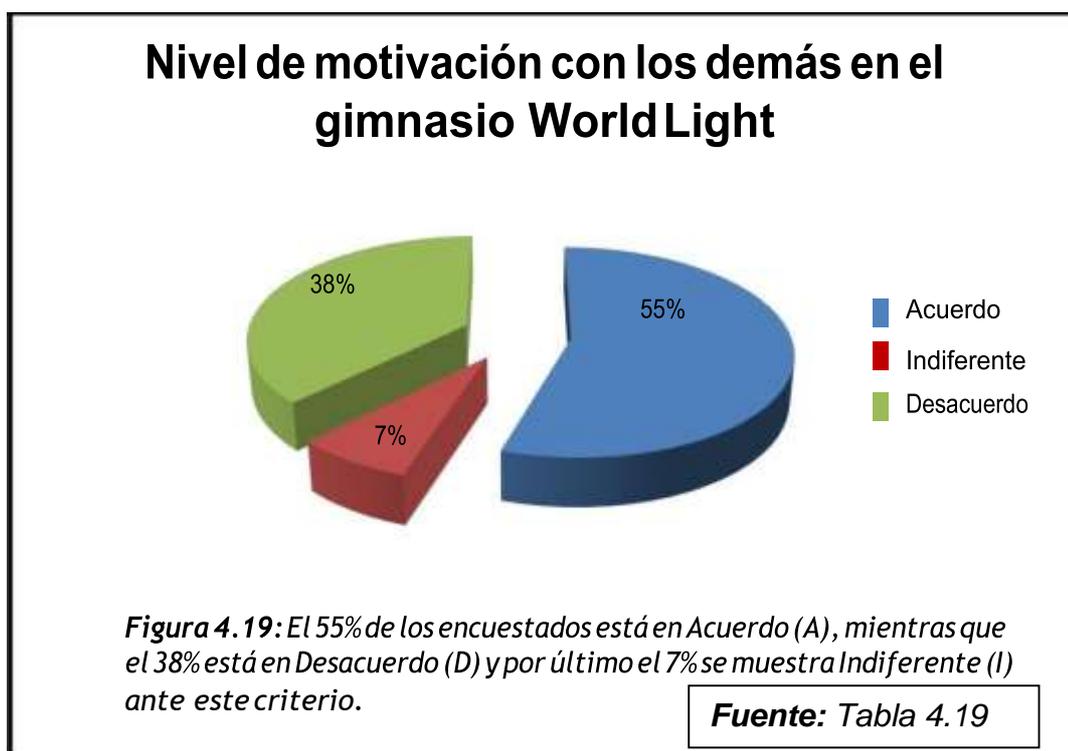


**Tabla 4.19.**

*Nivel de motivación de los colaboradores en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Motivación en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	55%	7%	38%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



**Tabla 4.20.**

*Nivel de habilidades de servicio en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Habilidades de servicio en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	45%	12%	43%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

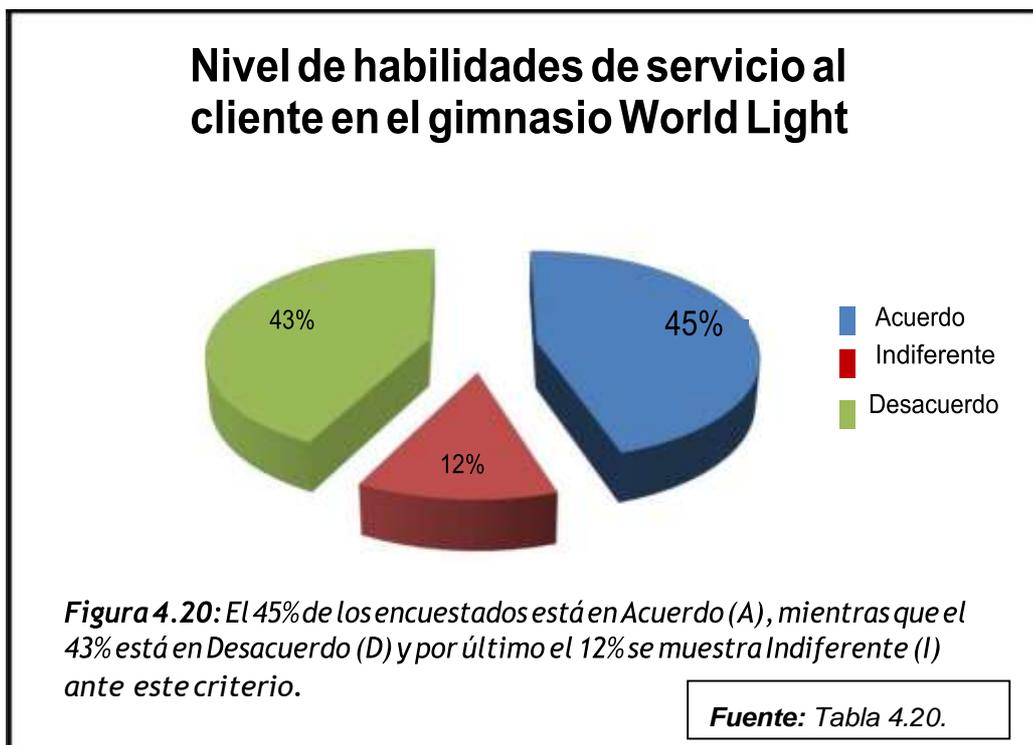
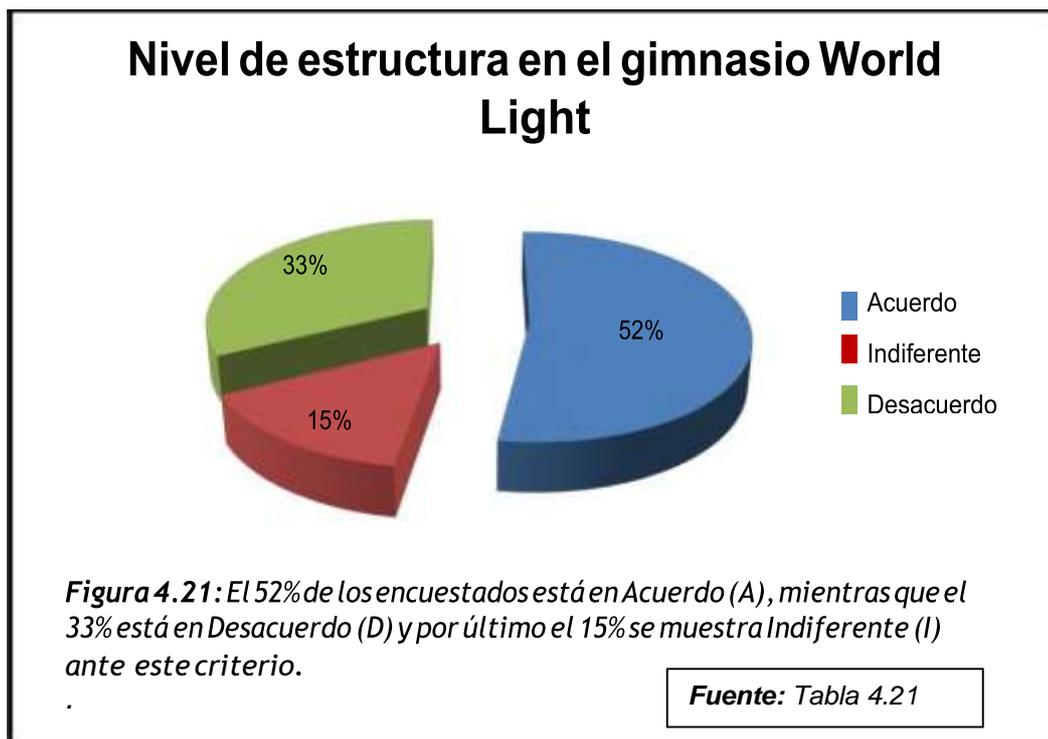


Tabla 4.21.

*Nivel de estructura en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Estructura en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	52%	15%	32%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

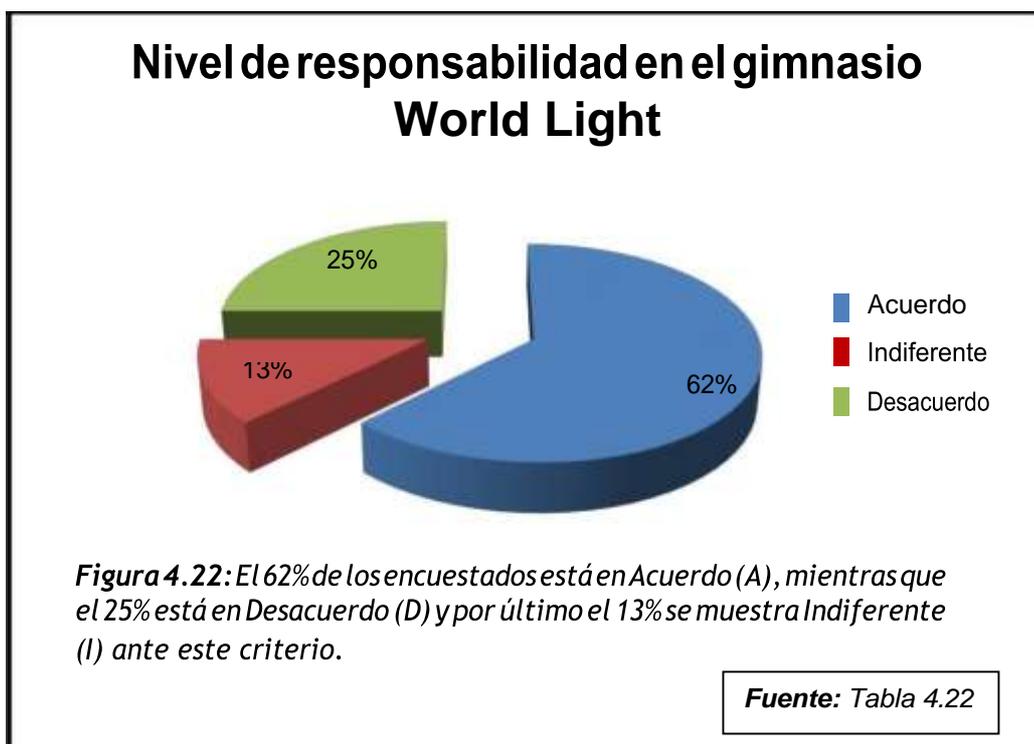


**Tabla 4.22.**

*Nivel de responsabilidad en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Responsabilidad en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	62%	13%	25%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

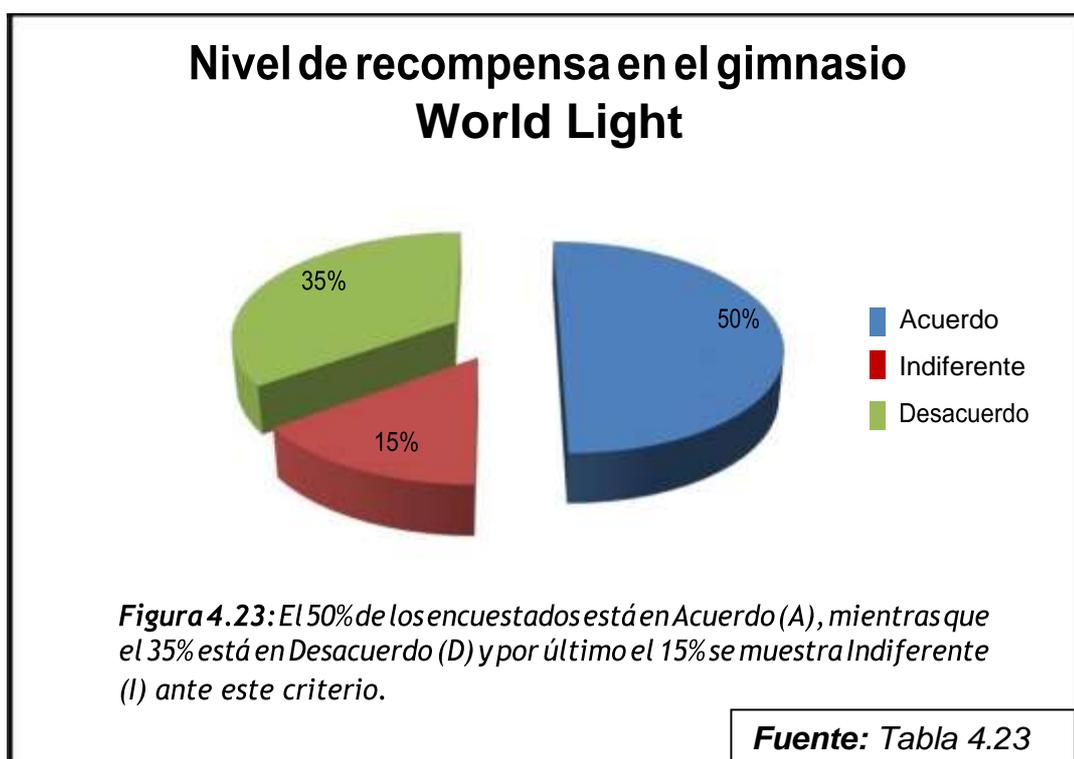


**Tabla 4.23.**

*Nivel de recompensa en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Recompensa en el gimnasio World Light Chiclayo..	11	2	7	20
	50%	15%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

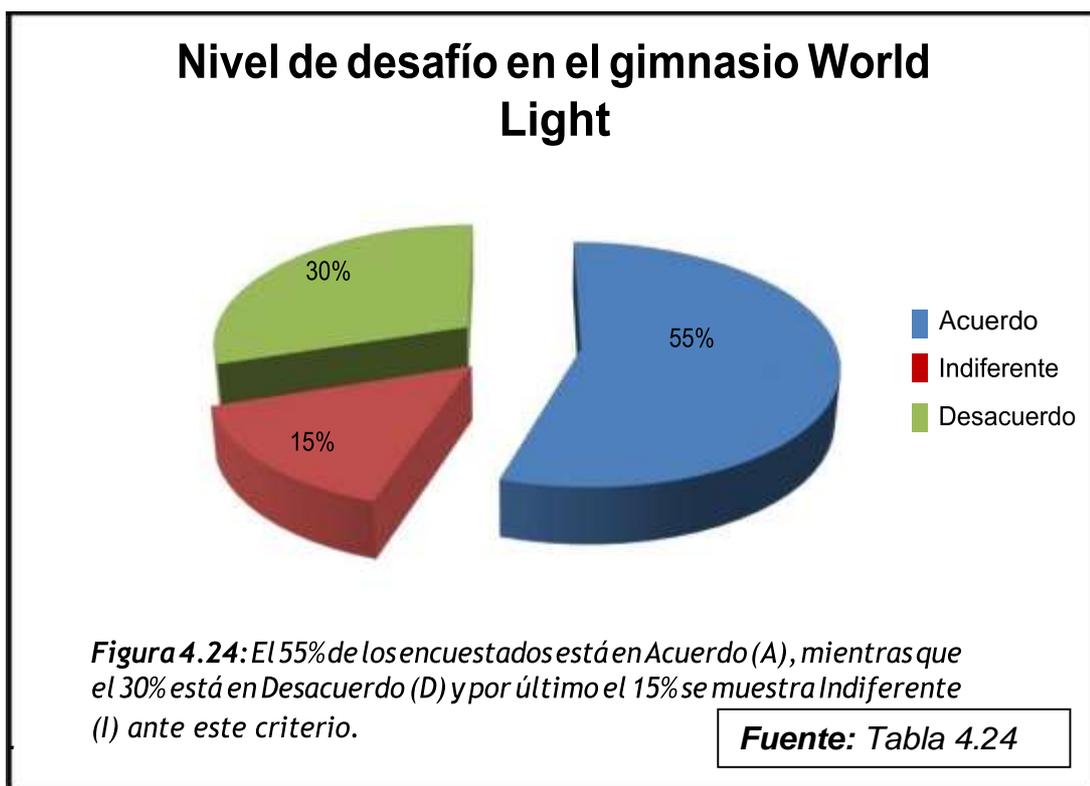


**Tabla 4.24.**

*Nivel de desafío en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Desafío en el gimnasio World Light Chiclayo..	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.*

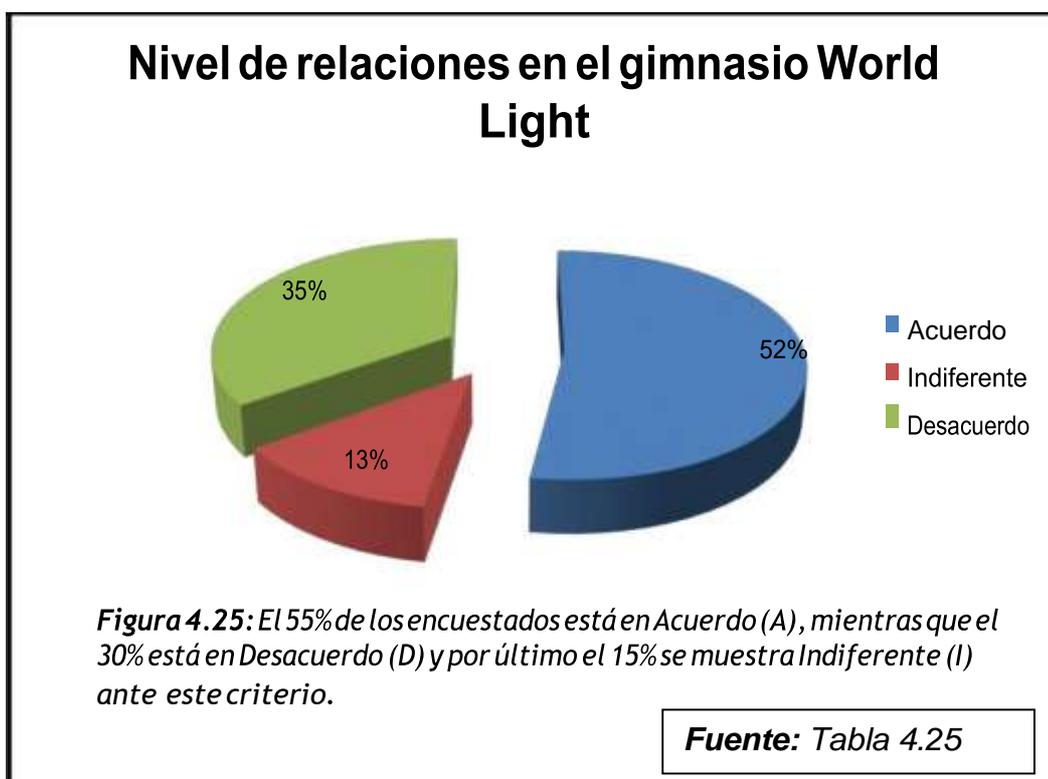


**Tabla 4.25.**

*Nivel de relaciones en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Relaciones en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	52%	13%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

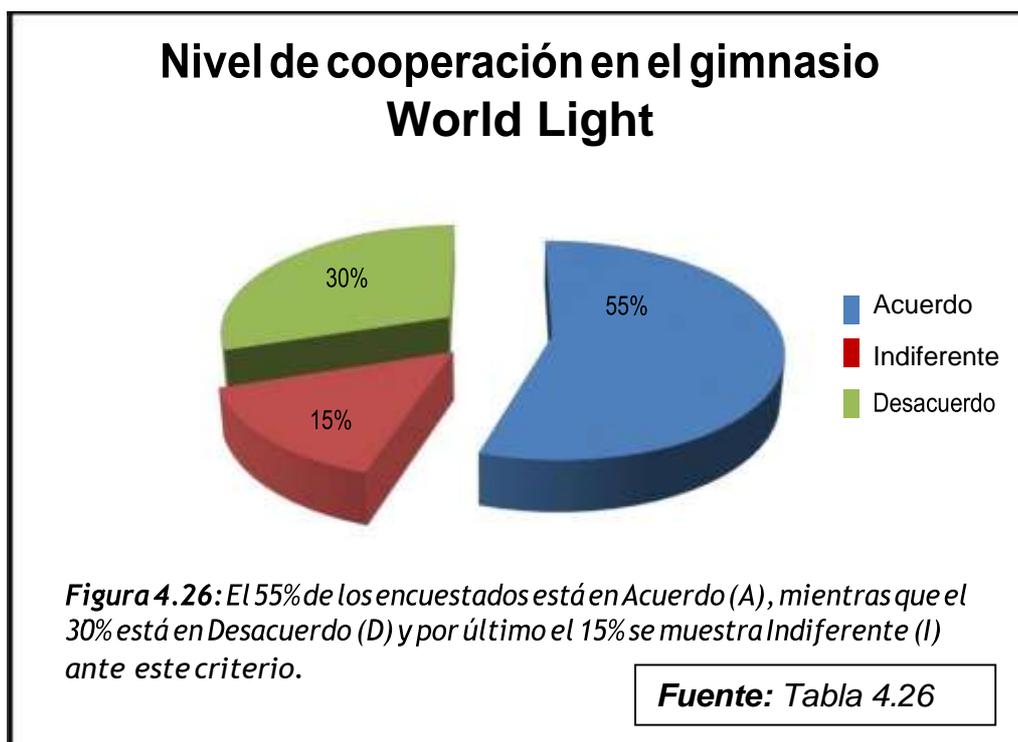


**Tabla 4.26.**

*Nivel de cooperación en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Cooperación en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

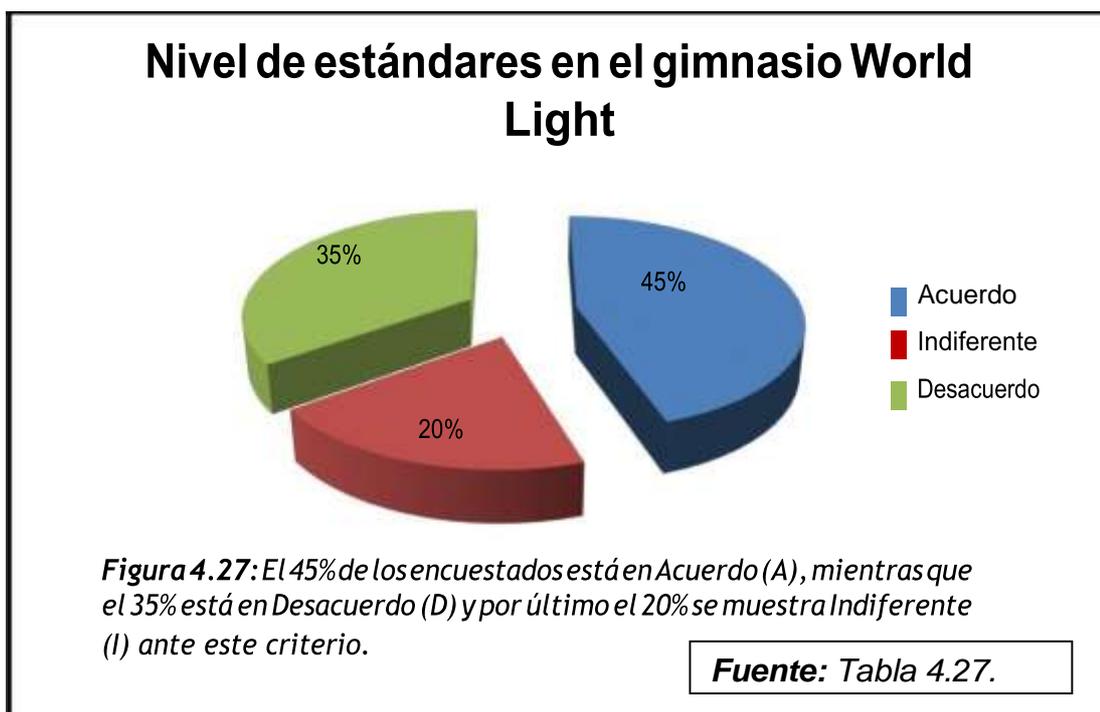


**Tabla 4.27.**

*Nivel de estándares en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Estándares en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	45%	20%	35%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

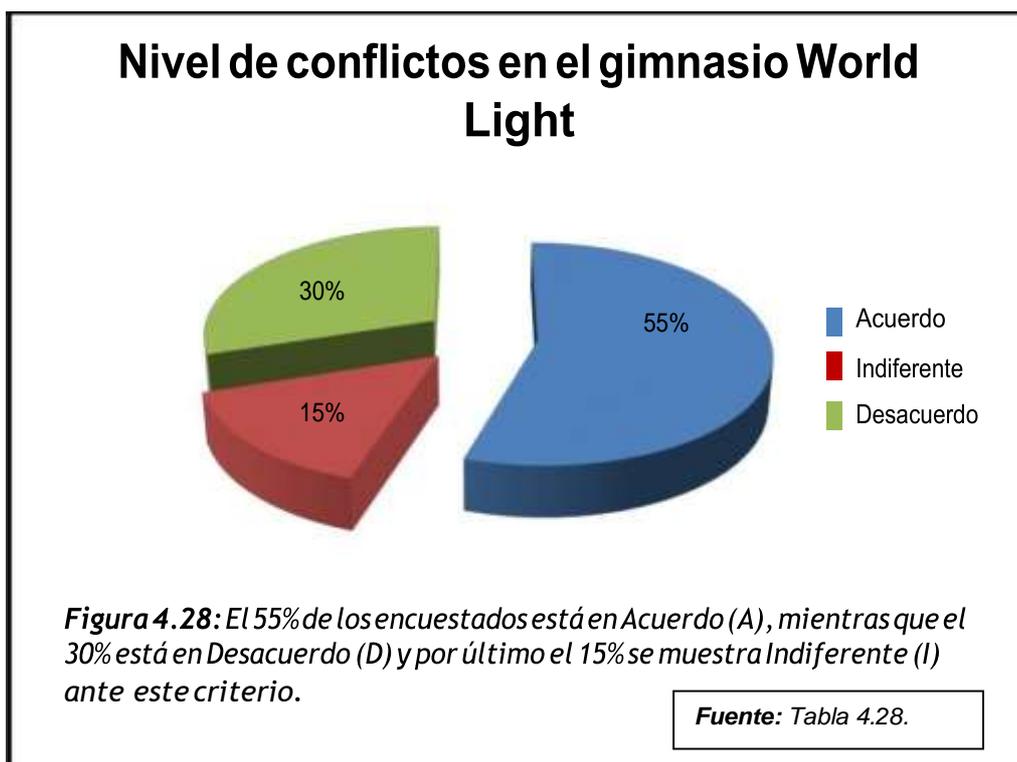


**Tabla 4.28.**

*Nivel de conflictos en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Conflictos en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	55%	15%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

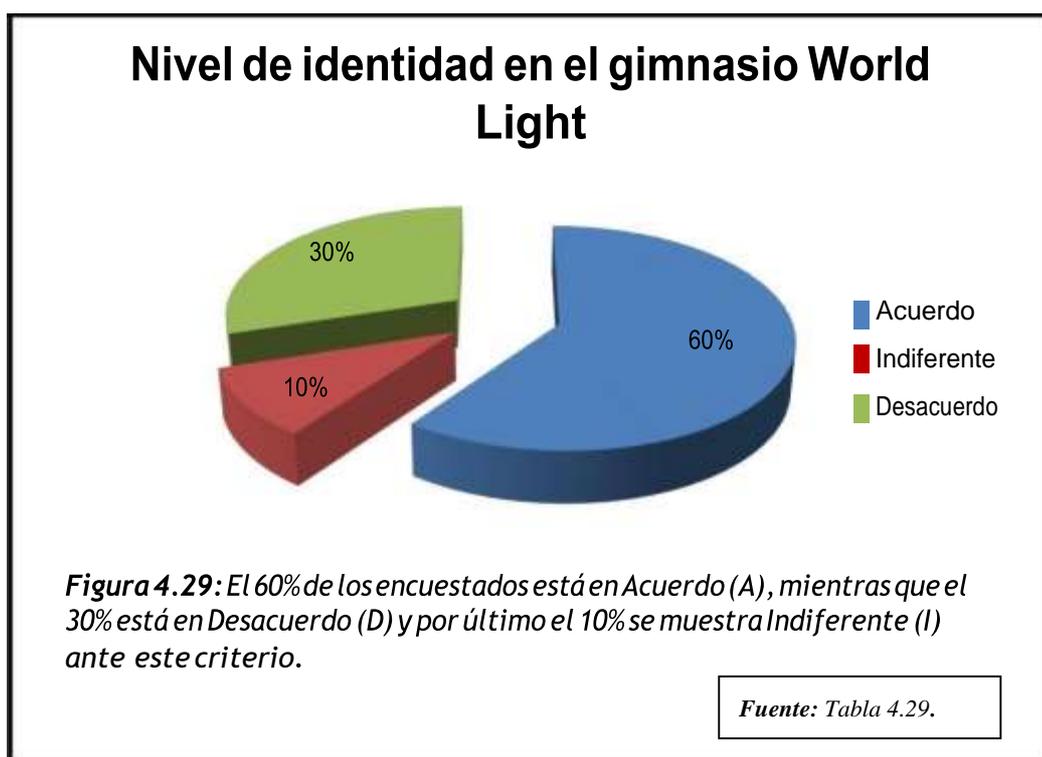


**Tabla 4.29.**

*Nivel de identidad en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Identidad en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	60%	10%	30%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



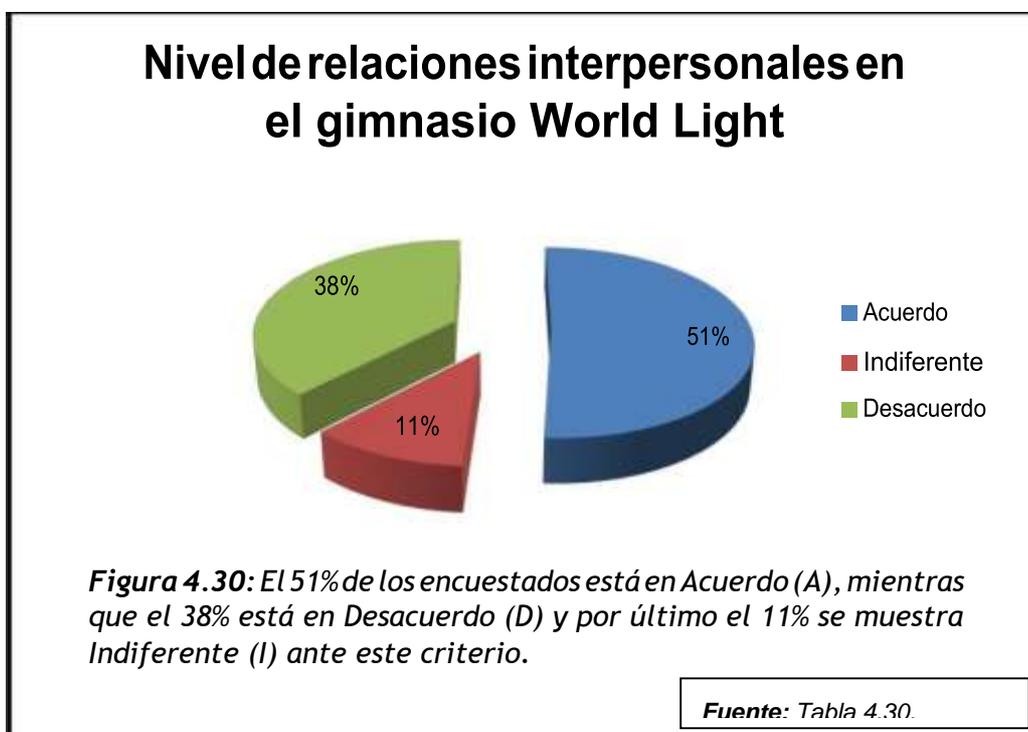
### 4.1.3. Por variable

**Tabla 4.30.**

*Nivel de relaciones interpersonales en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Relaciones interpersonales en el gimnasio World Light Chiclayo.	11	2	7	20
	51%	11%	38%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.

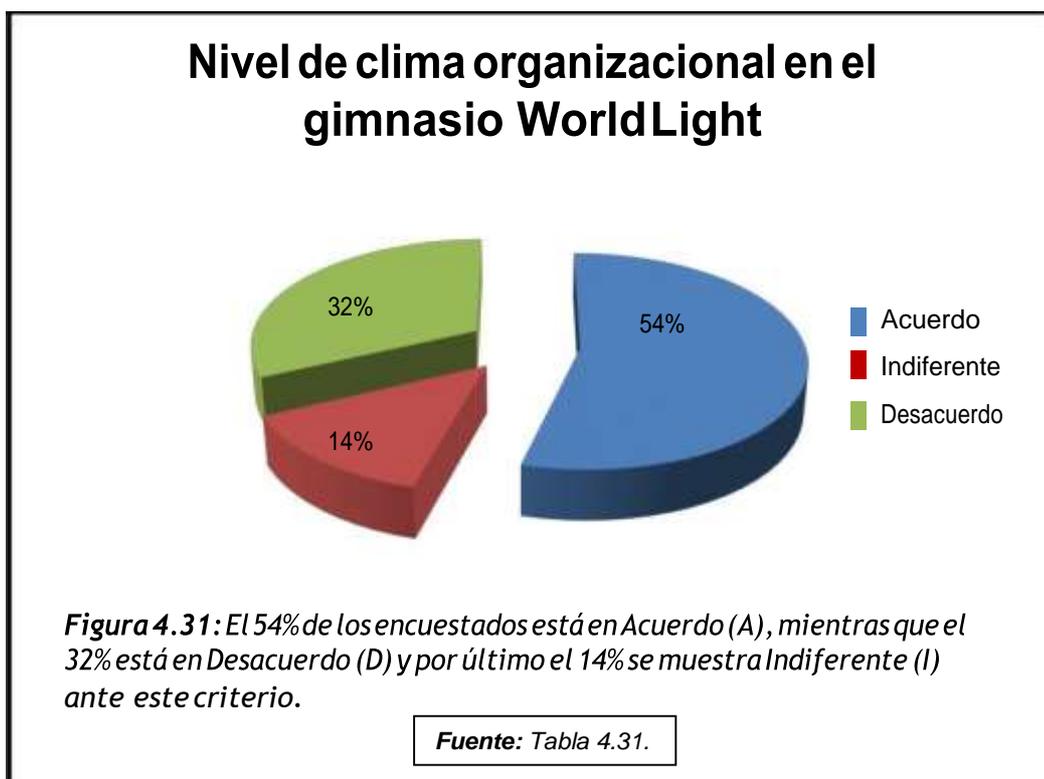


**Tabla 4.31.**

*Nivel de clima organizacional en el gimnasio World Light*

Items	A	I	D	Total
Clima organizacional en el gimnasio World Light Chiclayo	11	2	7	20
	54%	14%	32%	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los trabajadores del gimnasio World Light en el mes de Abril.



## 4.2. Discusión de resultados

En lo que corresponde al nivel de relaciones interpersonales identificado en el gimnasio World Light se ha obtenido los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable independiente:

El nivel de comunicación interpersonal en el gimnasio World Light señala que un 55% está en acuerdo (Tabla 4.18) por lo que se mantiene una comunicación eficaz y estable entre los trabajadores. Según Boland, Stancatti, Gismano y Banchieri (2007) afirman que si se establece una buena comunicación interpersonal, estarán compartiendo conocimientos y sentimientos dentro de un grupo de trabajo mejorando las percepciones y motivaciones cuando emiten el mensaje.

El nivel de motivación en el gimnasio World Light señala que un 55% está en acuerdo (Tabla 4.19) por lo que el gerente motiva a sus trabajadores y se desarrollan habilidades de motivación en el campo de trabajo. Según Carcamo (1968) afirma que si los trabajadores se sienten motivados tendrán un comportamiento y una razón para poder actuar logrando una satisfacción en el trabajo.

El nivel de habilidades de servicio en el gimnasio World Light señala que un 45% está de acuerdo (Tabla 4.20) por lo que los trabajadores muestran un buen servicio y cuentan con habilidades en atención al cliente. Según Paz (2005) afirma que el servicio al cliente es un elemento imprescindible para la existencia de una empresa, por lo que si sus trabajadores muestran estas habilidades se estará mejorando la comunicación con sus clientes.

En lo que corresponde al nivel de clima organizacional identificado en el gimnasio World Light se ha obtenido los siguientes resultados los cuales serán discutidos por cada dimensión de la variable dependiente:

El nivel de estructura en el gimnasio World Light señala que un 52% está de acuerdo (Tabla 4.21) por lo que los trabajadores se rigen a una estructura organizativa y se basan en las reglas establecidas por la empresa. Según Sandoval (2004) afirma que la estructura son las percepciones de las obligaciones de las reglas y políticas, si se cumplen estos elementos entonces se estará contando con una buena estructura dentro de la organización.

El nivel de responsabilidad en el gimnasio World Light señala que un 62% está de acuerdo (Tabla 4.22) por lo que los trabajadores son responsables sin necesidad de que estén siendo supervisados. Según Fernández (2009) sostiene que si se da una responsabilidad en el trabajo, se estará contribuyendo a la empresa y a la sociedad en el sentido de que se dé un bienestar ante el medio ambiente.

El nivel de recompensas en el gimnasio World Light señala que un 50% está de acuerdo (Tabla 4.23) por lo que los trabajadores reciben incentivos y remuneraciones económicas dentro de su puesto de trabajo. Según Palomo (2010) manifiesta que si se les brinda recompensas a los trabajadores, ya sean extrínsecas o intrínsecas se estará dando una satisfacción hacia el trabajador mejorando su eficiencia en sus jornadas laborales.

El nivel de desafío en el gimnasio World Light señala que un 55% está de acuerdo (Tabla 4.24) por lo que los trabajadores saben asumir los posibles riesgos que puedan ocurrir dentro de la organización. Según Llaneza (2009) indica que si los trabajadores asumen los desafíos ante los altos directivos de la organización, estarán contribuyendo con el logro de objetivos propuestos por la gerencia.

El nivel de relaciones en el gimnasio World Light señala que un 52% está de acuerdo (Tabla 4.25) por lo que el trabajador se siente en un adecuado ambiente y mantiene una buena comunicación con su jefe. Según Soria (1998) afirma que si se tienen buenas relaciones dentro del trabajo, se estará transmitiendo información de manera adecuada y a la vez estarán siendo motivados los subordinados para cumplir las órdenes voluntariamente.

El nivel de cooperación en el gimnasio World Light señala que un 55% está de acuerdo (Tabla 4.26) por lo que los trabajadores se apoyan mutuamente para lograr los objetivos planteados por la empresa. Según Lara (2005) indica que si se percibe una cooperación entre todos los trabajadores, estarán sintiendo un espíritu de ayuda por parte de los directivos u de otros empleados de grupo.

El nivel de estándares en el gimnasio World Light señala que un 45% está de acuerdo (Tabla 4.27) por lo que los trabajadores cuentan con un normal rendimiento ante sus actividades laborales que realiza en su puesto de trabajo. Según Chaparro, Hernández, Hernández y Primera (2015) afirman que si se dan estos estándares o parámetros dentro de la organización se estarán comprobando los alcances y cumplimientos que tienen los trabajadores ante los objetivos de la empresa.

El nivel de conflictos en el gimnasio World Light señala que un 55% está de acuerdo (Tabla 4.28) por lo que los trabajadores brindan soluciones a los problemas cuando ocurren deficiencias o conflictos dentro de la organización. Según Sandoval (2004) determina que si se resuelven los conflictos, los trabajadores estarán generando un campo de confianza que permita disminuir o resolver los problemas que incidan en la organización.

El nivel de identidad en el gimnasio World Light señala que un 60% está de acuerdo (Tabla 4.29) por lo que los trabajadores sienten que pertenecen al equipo de la empresa y/o se sienten identificados. Según Chaparro, Hernández, Hernández y Primera (2015) sostienen que si los trabajadores sienten un grado de pertenecer a la empresa, estará aportando su esfuerzo al máximo para lograr los objetivos planteados.

Referente al grado de relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional analizado en los trabajadores del Gimnasio World Light mediante el programa estadístico SPSS 23 se ha obtenido un grado de correlación de Spearman de 0.831 respectivamente. Según Martínez (2012) señala que si la relación es mayor a 0.72, existe una excelente confiabilidad entre las dos variables de estudio.

De acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastadas con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que si existe relación entre las relaciones interpersonales y clima organizacional en el Gimnasio World Light, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula Ho.

## **CAPITULO V: PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

**Propuesta de un Plan de estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo**

### **AUTORES:**

Bach. Castellanos Orrego, Liz Marieth

Bach. Ushiñahua Briones, Yahir Roger

### **ASESOR**

Mg. Mori Guarnizo Sandra

**CHICLAYO – PERU**

**2016**

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de un plan de estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo, permitirá un mayor desenvolvimiento de los trabajadores, por ello se han identificado estrategias, las cuales buscan cumplir los objetivos establecidos. Este documento presenta varias estrategias que los colaboradores del gimnasio World Light seguirá unos lineamientos relacionados de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional. Todas las estrategias están contempladas para que sean ejecutadas en periodos de corto y mediano plazo, además, se debe tomar en cuenta que los colaboradores deben seguir adquiriendo conocimientos y siendo partícipe de actividades, por tal motivo se debe ir evaluando el progreso de las metas e ir renovándolas para lograr el objetivo deseado. La propuesta está elaborada por medio de un cuadro en el que se plantearán los objetivos, metas y actividades correspondientes.

## 5.1. Objetivos

### 5.1.1. Objetivo General

Establecer un plan de estrategias de relaciones interpersonales para mejorar el clima organizacional en el gimnasio World Light – Chiclayo

### 5.1.2. Objetivos Específicos

- a) Ejecutar actividades recreativas en el gimnasio World Light.
- b) Implementar equipos de ambiente de trabajo del gimnasio World Light.
- c) Implementar equipos al personal del gimnasio World Light.
- d) Realizar capacitaciones al personal del gimnasio World Light.
- e) Establecer incentivos grupales en el gimnasio World Light.

## 5.2. Metodología

**Tabla 5.1. Metodología de la propuesta**

<b>Objetivo</b>	<b>Meta</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>
<b>Ejecutar actividades recreativas en el gimnasio World Light.</b>	Programar actividades recreativas mensualmente	Elaborar actividades recreativas a los trabajadores	Administrador General
<b>Implementar equipos de ambiente de trabajo del gimnasio World Light.</b>	Equipar materiales de ambiente de trabajo mensualmente	Brindar materiales para el ambiente de trabajo	Administrador General
<b>Implementar equipos al personal del gimnasio World Light.</b>	Equipar al personal semestralmente.	Brindar equipos de trabajo al personal	Administrador General
<b>Realizar capacitaciones al personal del gimnasio World Light.</b>	Capacitar al personal cada tres meses	Contrato de psicólogo experto en comunicaciones	Administrador General
<b>Establecer incentivos grupales en el gimnasio World Light.</b>	Brindar incentivos al personal cada tres meses	Incentivar económicamente al personal	Administrador General

*Fuente: Elaboración propia*

### 5.3. Metas y Actividades

#### 5.3.1. Objetivo Específico 1: Ejecutar actividades recreativas en el gimnasio World Light.

##### Justificación

Mediante la estas actividades recreativas en el gimnasio, se podrá mejorar la comunicación entre empleados y sobretodo la comunicación entre jefe – empleado para que de esta manera se rompa aquellas barreras o diferencias que existen entre ellos.

##### Recursos

Financieros.

##### Metas:

Programar actividades recreativas mensualmente

##### Actividad

Elaborar actividades recreativas a los trabajadores.

**Tabla 5.2 Actividades recreativas**

<b>Actividad</b>	<b>Recursos a usar</b>	<b>Tiempo (Meses)</b>	<b>Costo(S/.)</b>
	Alquiler de una cancha deportiva	12	S/. 100.00
	Refrigerios (comida y bebidas)	12	S/. 50.00
	<b>Total</b>		<b>S/. 150.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 5.2 se puede apreciar las actividades recreativas que se darán cada fin de mes, el costo es de S/150.00 lo cual engloba el alquiler de una cancha deportiva para distintas formas de recrear a los trabajadores y aquellos gastos secundarios como comida, bebida, etc.

**5.3.2. Objetivo específico 2:** Implementar equipos de ambiente de trabajo del gimnasio World Light.

**Justificación:**

Al implementar los equipos de ambiente de trabajo, podrá los colaboradores sentirse en un contexto laboral donde ejecute sus actividades con las condiciones óptimas y sientan que le toman importancia ante sus necesidades fisiológicas en el transcurso del día.

**Recursos:**

Financieros

**Meta:**

Equipar ambiente de trabajo mensualmente.

**Actividad:**

Brindar materiales para el ambiente de trabajo.

**Tabla 5.3** *Materiales para el ambiente de trabajo*

Actividad	Recursos a usar	Cantidad por mes	Costo(S/.)
<b>Brindar materiales para ambiente de trabajo</b>	Comprar de bidones de agua	10	S/. 150

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 5.3 se puede apreciar que los materiales a usar se darán mensualmente, es decir, en este caso como se trata de un gimnasio es indispensable el agua mediante bidones, por lo que el trabajador se sentirá agotado en sus jornadas de trabajo y de esta manera pueda cubrir las energías gastadas durante el día.

**5.3.3. Objetivo específico 3:** Implementar equipos al personal del gimnasio World Light.

**Justificación:**

Al implementar los equipos de trabajo al personal del gimnasio, permitirá que el trabajador se sienta identificado con la razón social de la empresa, es decir, un equipamiento que contenga el nombre del gimnasio para que se sienta parte del equipo durante su jornada laboral.

**Recursos**

Financieros

**Meta:**

Equipar al personal semestralmente.

**Actividad:**

Brindar equipos de trabajo al personal.

**Tabla 5.4** Equipos de trabajo para el personal

Actividad	Recursos a usar	Cantidad por semestre	Costo(S/.)
	Otorgar		
<b>Brindar equipos de trabajo al personal</b>	Uniformes De trabajo al personal	20	S/. 100

*Fuente: Elaboración propia*

En la Tabla 5.4 se puede apreciar que los equipos a brindar suman un monto total de S/100.00 por cada uno, en este caso para los 20 trabajadores que laboran en el gimnasio, mediante el uniforme (con un diseño deportivo) relacionado al gimnasio, el trabajador podrá sentir que pertenece al equipo empresarial, logrando que se sienta identificado con los objetivos primordiales del gimnasio.

**5.3.4. Objetivo específico 4:** Realizar capacitaciones al personal del gimnasio World Light.

**Justificación:**

Las capacitaciones son esenciales en toda organización, en este caso se dará con la finalidad de que promuevan temas de liderazgo facilitando al desarrollo personal de los trabajadores y logren el trato por igual entre todos.

**Recursos:**

Humanos y financieros

**Meta:**

Capacitar al personal cada tres meses.

**Actividad:**

Contrato de psicólogo experto en comunicaciones.

**Tabla 5.5** *Contrato de psicólogo experto en comunicaciones*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo (Meses)</b>	<b>Costo(S/.)</b>
<b>Contrato de psicólogo experto en 3 500.00 comunicaciones</b>		

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.5 se puede apreciar que el contrato del psicólogo experto en temas de comunicación en donde se tocarán temas que se fomente el liderazgo y el desarrollo de habilidades que promuevan la comunicación con la finalidad de que los trabajadores se conozcan como personas y se relacionen entre sí.

**5.3.5. Objetivo específico 5:** Establecer incentivos grupales en el gimnasio World Light.

**Justificación:**

Los incentivos son estímulos económicos que le permitirán al trabajador acelerar en su desempeño, se darán de manera grupal con la finalidad de que todos trabajen en equipo y de alguna u otra manera se fomente el liderazgo.

**Recursos:**

Financieros

**Meta:**

Brindar incentivos al personal cada tres meses.

**Actividad:**

Incentivar económicamente al personal

**Tabla 5.6** *Incentivar económicamente al personal*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo (Meses)</b>	<b>Trabajadores</b>	<b>Costo(S/.)</b>
<b>Incentivar económicamente al personal</b>	3	20	150.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5.6 se puede apreciar que se incentivaré económicamente a todos los trabajadores en equipo, con la finalidad de que mejoren la calidad de su servicio y permitan atraer más clientes o retener a los que ya tienen dentro de su cartera para una mayor satisfacción.

#### 5.4. Cronograma de actividades

**Tabla 5.7 Cronograma de actividades**

Cronograma de Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Elaborar actividades recreativas a los trabajadores	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x
Brindar materiales para el ambiente de trabajo	x	x	x	x	x	x	x	x	X	x	X	x
Brindar equipos de trabajo al personal						x						x
Contrato de psicólogo experto en comunicaciones	x			x				x		x		
Incentivar económicamente al personal		x			x			x			X	

*Fuente: Elaboración propia*

## 5.5. Costo total de la propuesta

A continuación en la Tabla 5.8 se muestra un cuadro resumen del costo total de la propuesta en general en función a los objetivos planteados. Los montos puestos han sido establecidos de manera anual, deduciendo que la propuesta se pensaría aplicar iniciando el año próximo.

**Tabla 5.8** *Resumen de la propuesta en general*

<b>Objetivos</b>	<b>Costo(Anual)</b>
<b>Ejecutar actividades recreativas en el gimnasio World Light.</b>	S/1,800.00
<b>Implementar equipos de ambiente de trabajo del gimnasio World Light.</b>	S/.1,800.00
<b>Implementar equipos al personal del gimnasio World Light.</b>	S/.4,000.00
<b>Realizar capacitaciones al personal del gimnasio World Light.</b>	S/.1,500.00
<b>Establecer incentivos grupales en el gimnasio World Light.</b>	S/.12,000.00
<b>Total</b>	<b>S/. 21,100.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

## 5.6. Presupuesto y financiamiento

El costo total de la presente propuesta será respaldado por el propio gimnasio que gracias a su liquidez y solvencia no necesita de ningún tipo de préstamos externos para su aplicación, a continuación en la Tabla 5.9 se presenta la diferencia porcentual entre las ganancias anuales de la empresa con el costo total de la propuesta

**Tabla 5.9** *Diferencia entre las ganancias y la propuesta*

<b>Año</b>	<b>Soles (S/.)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Ganancia del gimnasio</b>	S/. 2'000,000.00	100%
<b>Costo de propuesta</b>	S/. 21,100.00	1.06%

**Fuente:** *Elaboración propia*

Como se puede apreciar las ganancias del gimnasio sobrepasan el costo total de la propuesta, lo cual equivale solo al 1.06% de las ganancias anuales deduciendo que el presente documento es aplicable.

## VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

En cuanto a las relaciones interpersonales en el Gimnasio World Light se identificó un nivel medio por la conformidad de un 51% por parte de los trabajadores debido a que mantienen una comunicación interpersonal, sienten una motivación hacia el trabajo y cuentan con habilidades de servicio de manera normal.

De acuerdo al clima organizacional identificado en el Gimnasio World Light se identificó un nivel medio por la conformidad de un 54% por parte de los trabajadores debido a que el gimnasio cuenta con una estructura organizacional, se muestra una responsabilidad, se les brinda recompensas, aceptan desafíos, se relacionan con los jefes en un ambiente adecuado, existe un apoyo mutuo entre todos los trabajadores, cumplen sus objetivos en base a estándares, cuentan con habilidades para solucionar conflictos y se sienten identificados con la empresa de manera común.

Referente al grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional analizado en el gimnasio World Light, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, se ha obtenido 0.831 lo que significa una correlación positiva considerable al aproximarse a la unidad.

Respecto a la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light se determinó que si existe relación por lo que se deduce que si se mejora las relaciones interpersonales consecuentemente aumentará el clima organizacional, esto quiere decir que se asocian las dos variables estudiadas.

## **6.2. Recomendaciones**

De los resultados obtenidos en la investigación y en base a nuestras conclusiones, planteamos las siguientes recomendaciones:

El administrador general del gimnasio World Light tome más en cuenta a sus trabajadores para que puedan entender sus necesidades y a la vez relacionarse de manera eficaz con sus demás compañeros promoviendo el liderazgo mediante equipos de trabajo para que de esta manera sea más eficiente ante los servicios que brindará hacia cliente.

Así mismo, debe innovar el ambiente de trabajo para que sus colaboradores sientan que les toman la importancia suficiente y se sientan motivados dentro del clima organizacional, teniendo en cuenta que si se logra satisfacer al cliente interno posteriormente se satisface al cliente externo.

Se sugiere aplicar la propuesta por haberse comprobado la importante relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en el gimnasio World Light.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J. (2011), servicio al cliente. Recuperado de [http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/servicio\\_al\\_cliente.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf)

Arias, C. (2012). Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, 2012. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM\\_Arias\\_Flor es\\_CeciliaTeresa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flor es_CeciliaTeresa.pdf)

Arteaga, C. (2014). Liderazgo, relaciones interpersonales y clima organizacional <http://www.gestiopolis.com/liderazgo-relaciones-interpersonales-y-clima-organizacional/>

Becerra, A. (2011). Las competencias que demanda el mercado laboral de los profesionales del campo económico-empresarial en la actualidad [http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD100%20-%20Becerra La%20Serna.pdf](http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD100%20-%20Becerra%20La%20Serna.pdf)

Bonilla, K. (2014) Percepción de los docentes referentes al clima organizacional de la escuela tecnológica de la universidad nacional de Piura, [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1985/MAE\\_EDUC\\_13.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1985/MAE_EDUC_13.pdf?sequence=1)

Cervera Cajo, L. (2012). Liderazgo transformacional del director y su relación con el clima organizacional en las instituciones educativas del distrito de los Olivos. Tesis de doctorado, Universidad nacional mayor de San Marcos, Lima.

Chaparro, R. Hernández, J. Hernández, T. y Primera, A. (2015). Clima y cultura organizativa. ¿Se acercan a los propósitos empresariales?.

Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/entelequia/pdf/2015/e18a10.pdf>

Chávez, J. (2013). LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE LAS EMPRESAS EN LATINOAMÉRICA. Recuperado de  
<http://www.ola-internacional.org/wpcontent/uploads/2013/10/Calidad-y-Competitividad.-Estudios-e-investigaciones-en-OLA-Internacional.-1.pdf>

Díaz, M. (2014). <http://www.gestiopolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>

Dubrin, A. (2008) Relaciones humanas. Comportamiento humano en el trabajo. México: Pearson Educación. Recuperado de:  
<http://quasaronline.net/Info/pdf/Comercio/Relaciones%20Humanas%20Comportamiento%20Humano%20en%20el%20Trabajo%209edi.pdf>

Duran, J. D., & Medraco, M. K. (2013) Clima organizacional en la comisaria PNP de Huánuco, recuperado de:  
<http://automatisoft.pe/documentation/1ARESUMENDEINVESTIGACIONENLAPNP.pdf>

García, R. M., & Ibarra, V. L. (2012). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. México: EUMED. Recuperado de:  
[http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizacion.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacion.html)

Guerra, N. (2011). Clima laboral. Revista Somos Empresa, pág. 15

Gutiérrez, A. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015.

Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/479/1/TL\\_Gutierrez\\_Bazan\\_AnaLuciaDeLourdes.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/479/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf)

Hay Group (2014). Gestion de Clima Organizacional. Recuperado de:

<http://www.haygroup.com/pe/services/index.aspx?id=7634>

Hernández, C. (2011) Clima organizacional, su impacto en la eficiencia laboral <http://www.gestiopolis.com/clima-organizacional-su-impacto-en-la-eficiencia-laboral/>

Hernández, R. (2010) Metodología de la Investigación. (5° edición).

México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006) Metodología de la Investigación. (4ªed.). México: Mc Graw-Hill.

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/439/1/TL\\_PurisacaChayanEdilberto\\_VillegasAnguloJhontan.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/439/1/TL_PurisacaChayanEdilberto_VillegasAnguloJhontan.pdf)

Lara, N. P. (2005). Uso de contenidos digitales: Tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad. Barcelona: UOC

Lara, N. P. (2005). Uso de contenidos digitales: Tecnologías de la información, sociedad del conocimiento y universidad. Barcelona: UOC.

León, A. (2013). El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013.

Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n\\_ba.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4631/1/Le%C3%B3n_ba.pdf)

Llaneza, F. J. (2009). Ergonomía y psicología aplicada: Manual para la formación del especialista. Valladolid: Lex Nova.

López, M. (2006) <http://www.adictosaltrabajo.com/wp-content/uploads/tutorial-data/pdfs/LenguajeTransparente.pdf>

López, N. D. (2011) Las relaciones interpersonales como factor determinante de la comunicación. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Panamericana.

Martínez C. (2012) Estadística y muestreo. 13<sup>o</sup> edición. Bogotá: Ecoe ediciones

Méndez, C. (2012). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Recuperado de  
<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/1036/914/clima;jsessionid=0AAB60C43311AC341B9CC0C8F861B0D2?sequence=1>

Montes (2003). Relaciones interpersonales. California, EEUU: Universidad de California. Recuperado de  
<http://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.pdf>

Monteza, N. (2012). Influencia del Clima Organizacional en la satisfacción de las Enfermedades del centro Quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo, 2010. Recuperado de:  
[http://tesis.usat.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)

Noreña (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Recuperado de:

<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/html>

Ñaupas, H. & Mejía, E. (2011). Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis. (2° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.

Palomo, V. M. T. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC Editorial

Paz, C. R. (2005). Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Vigo: Ideaspropias Editorial.

Peralta, R. (2012) Clima Laboral. <http://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>

Pratto y Walker (2001).El poder en las relaciones de género. Sevilla, España: Centro de Estudios Andaluces. Recuperado de:  
[https://books.google.es/books?id=oolbQDdjFaMC&pg=PA53&dq=teoria+de+relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAGoVChMIn5CLu\\_mSyAIVg5iACh1jrgpl#v=onepage&q=teoria%20de%20relaciones%20interpersonales&f=false](https://books.google.es/books?id=oolbQDdjFaMC&pg=PA53&dq=teoria+de+relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAGoVChMIn5CLu_mSyAIVg5iACh1jrgpl#v=onepage&q=teoria%20de%20relaciones%20interpersonales&f=false)

Purisaca, D. y Villegas, J. (2013). Propuesta de mejora de cultura, clima laboral y liderazgo para establecer la integridad organizacional en la empresa emtralam S.A.C Lambayeque - Chiclayo 2013. Recuperado de:

Quispe, H. Y Coronado, J. (2014), “Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa agropecuaria chimu srl, trujillo - 2014”. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE\\_HUMBERTO\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/714/1/QUISPE_HUMBERTO_CLIMA_ORGANIZACIONAL_AGROPECUARIA.pdf)

Rodríguez, M. A. (2011). Propuesta e implementación de un programa de comunicación organizacional en la Empresa Audio Y Video Profesional. El Salvador, Chile: Universidad de El Salvador.

Sandoval (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional.

Recuperado de:  
[http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional.

Recuperado de:  
[http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD\\_3\\_LECT\\_3.pdf](http://www.ceaamer.edu.mx/new/ae4/arh/MOD_3_LECT_3.pdf)

Segredo Pérez, A. M., Rigñack Ramírez, L., García Nieblas, R. M., Perdomo Victoria, C. I., Cabrera, P. L., & García Milián, C. J. (2015). Evaluación del clima organizacional en instituciones docentes de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. (Spanish). *Revista Cubana De Educación Medica Superior*, 29(3), 532-542.

Soria, M. V. M. (1998). *Relaciones humanas*. México: Limusa.

Soria, V. (2004) *Relaciones humanas*. México: Limusa. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=xlmNgBmlfsC&pg=PA58&dq=definicion+de+relaciones+personales+en+las+empresas&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20relaciones%20personales%20en%20las%20empresas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xlmNgBmlfsC&pg=PA58&dq=definicion+de+relaciones+personales+en+las+empresas&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20relaciones%20personales%20en%20las%20empresas&f=false)

Tejada, Giménez, Villadot, et. al. (2007). *Formación de formadores*.

Madrid, España: Thomson. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=kHkYLB4u1FkC&pg=PA187&dq=definicion+de+clima+organizacional+en+las+empresas&hl=es->

419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20clima%20organizacional%20en%20las%20empresas&f=false

Tueros, R. (2012). Los valores interpersonales y su relación con los estilos atributivos en estudiantes de quinto grado de secundaria 2012. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/568/1/Tueros\\_cr.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/568/1/Tueros_cr.pdf)

Wiemann, M. O. (2011). La comunicación en las relaciones interpersonales. Bellcaire de Urgel, Lérida: Aresta.

# **ANEXOS**