

UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN

Enrique Guzmán y Valle

ALMA MÁTER DEL MAGISTERIO NACIONAL

ESCUELA DE POSGRADO



Tesis

Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Presentada por

Juana Mercedes LÓPEZ ÁLVAREZ

Asesor

Juan Carlos VALENZUELA CONDORI

Para optar al Grado Académico de
Maestro en Ciencias de la Educación
con mención en Gestión Educacional

Lima - Perú

2021

Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

A mi familia que es lo mejor y máspreciado
tesoro que Dios me ha dado y por ser mi soporte
permanente en todo lo que hago.

Con la inmensa gratitud a la Escuela de
Posgrado de la Universidad Nacional de Educación
Enrique Guzmán y Valle.

Tabla de contenido

| | |
|-------------------------------------------------------|------|
| Carátula..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Reconocimiento | iv |
| Tabla de contenido..... | v |
| Lista de tablas | viii |
| Lista de figuras | x |
| Resumen | xi |
| Abstract..... | xii |
| Introducción..... | xiii |
| Capítulo I. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.1. Determinación del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 2 |
| 1.2.1. Problema General | 2 |
| 1.2.2. Problemas Específicos | 3 |
| 1.3. Objetivos..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 3 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 3 |
| 1.4. Importancia y alcances de la investigación | 4 |
| 1.4.1. Importancia | 4 |
| 1.4.2. Alcances..... | 5 |
| Capítulo II. Marco teórico | 6 |
| 2.1. Antecedentes del estudio | 6 |
| 2.1.1. Antecedentes nacionales | 6 |
| 2.1.2. Antecedentes internacionales..... | 7 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 2.2. Bases teóricas | 10 |
| 2.2.1. Relaciones interpersonales..... | 10 |
| 2.2.1.1. Generalidades y concepto..... | 10 |
| 2.2.1.2. Teorías de las Relaciones Humanas | 12 |
| 2.2.1.3. Tipos de relaciones interpersonales..... | 18 |
| 2.2.2. Clima Organizacional | 21 |
| 2.2.2.1. Generalidades y concepto..... | 21 |
| 2.2.2.2. Características del Clima Organizacional | 22 |
| 2.2.2.3. Importancia del estudio del Clima Organizacional | 23 |
| 2.2.2.4. Factores del clima organizacional | 24 |
| 2.2.2.5. Componentes del clima organizacional..... | 27 |
| 2.3. Definición de términos básicos..... | 28 |
| Capítulo III. Hipótesis y variables | 30 |
| 3.1. Hipótesis | 30 |
| 3.1.1. Hipótesis general..... | 30 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas..... | 30 |
| 3.2. Variables..... | 30 |
| 3.3. Operacionalización de las variables | 32 |
| Capítulo IV. Metodología..... | 33 |
| 4.1. Enfoque de investigación..... | 33 |
| 4.2. Tipo de investigación..... | 33 |
| 4.3. Diseño de la investigación..... | 33 |
| 4.4. Método de la investigación..... | 34 |
| 4.5. Población y muestra..... | 34 |
| 4.5.1. Población | 34 |

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| 4.5.2. Muestra | 34 |
| 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 4.6.1. Técnica..... | 35 |
| 4.6.2. Instrumentos..... | 35 |
| 4.7. Tratamiento de datos estadísticos | 36 |
| Capítulo V. Resultados | 38 |
| 5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos..... | 38 |
| 5.1.1. Validez de los instrumentos | 38 |
| 5.1.2. Confiabilidad de los instrumentos | 40 |
| 5.2. Resultados..... | 41 |
| 5.2.1. A nivel descriptivo..... | 41 |
| 5.2.2. Nivel inferencial | 49 |
| 5.3. Discusión de los resultados..... | 54 |
| Conclusiones..... | 61 |
| Recomendaciones | 62 |
| Referencias | 63 |
| Apéndices | 66 |
| Apéndice A. Matriz de consistencia..... | 67 |
| Apéndice B. Instrumentos de evaluación | 70 |
| Apéndice C. Fichas técnicas de los instrumentos..... | 74 |
| Apéndice D. Fichas de validación | 76 |

Lista de tablas

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable relaciones interpersonales | 32 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional | 32 |
| Tabla 3. Valores de los niveles de validez..... | 39 |
| Tabla 4. Niveles de validez del cuestionario sobre relaciones interpersonales, según juicio de expertos..... | 39 |
| Tabla 5. Nivel de validez del cuestionario sobre clima organizacional, según juicio de expertos. | 39 |
| Tabla 6. Valores de los niveles de confiabilidad. | 40 |
| Tabla 7. Consistencia interna del cuestionario sobre relaciones interpersonales. | 41 |
| Tabla 8. Consistencia interna del cuestionario sobre clima organizacional | 41 |
| Tabla 9. Distribución de la muestra, según la variable relaciones interpersonales | 42 |
| Tabla 10. Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones humanas. | 43 |
| Tabla 11. Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones laborales | 44 |
| Tabla 12. Distribución de la muestra, según la variable clima organizacional | 45 |
| Tabla 13. Distribución de la muestra, según la dimensión tipo de clima | 46 |
| Tabla 14. Distribución de la muestra, según la dimensión factores del clima | 47 |
| Tabla 15. Distribución de la muestra, según la dimensión elementos del clima..... | 48 |
| Tabla 16. Correlación entre relaciones interpersonales versus clima organizacional | 50 |
| Tabla 17. Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión tipo de clima | 51 |
| Tabla 18. Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión factores del clima | 52 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 19. Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión elementos del clima | 53 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

Lista de figuras

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Distribución de la muestra, según la variable relaciones interpersonales | 42 |
| Figura 2. Distribución de la muestra según la dimensión relaciones humanas | 43 |
| Figura 3. Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones laborales | 44 |
| Figura 4. Distribución de la muestra, según la variable clima organizacional | 45 |
| Figura 5. Distribución de la muestra, según la dimensión tipo de clima..... | 46 |
| Figura 6. Distribución de la muestra, según la dimensión factores del clima | 47 |
| Figura 7. Distribución de la muestra, según la dimensión elementos del clima..... | 48 |

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo central establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Por su naturaleza el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo o de base, con diseño descriptivo –correlacional y método hipotético deductivo. La muestra se definió a través del tipo de muestreo no probabilístico, intencionado y censal, conformándose con 26 docentes de la institución mencionada. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizó el Cuestionario sobre relaciones interpersonales y Cuestionario sobre clima organizacional. Los datos estadísticos fueron procesados a través del programa SPSS en su última versión. Las conclusiones a las cuales se arribó son las siguientes: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Palabras clave: Relaciones interpersonales y Clima organizacional.

Abstract

The main objective of this research study was to establish the relationship that exists between interpersonal relationships as an essential tool to optimize the organizational climate in the Faculty of Education Sciences and Humanities of the National University of the Peruvian Amazon. By its nature, the study had a quantitative approach, of a substantive or basic type, with a descriptive-correlational design and a hypothetical deductive method. The sample was defined through the type of non-probabilistic, intentional and census sampling, conforming to 26 teacher from the aforementioned institution. The technique used was the survey and the questionnaire on interpersonal relationships and the questionnaire on organizational climate were used as instruments. Statistical data were processed through the SPSS program in its latest version. The conclusions reached are the following: There is a significant relationship between interpersonal relationships as an essential tool to optimize the organizational climate in the Faculty of Education Sciences and Humanities of the National University of the Peruvian Amazon.

Keywords: Interpersonal relationship and Organizational climate.

Introducción

La percepción actual sobre las relaciones interpersonales ha adquirido una importancia fundamental para el desarrollo de un clima organizacional óptimo, ya que, es la atmósfera creada por las actitudes, convivencias, empatías y todos aquellos factores que son capaces de expresar los seres humanos en cuanto a su individualidad y que se complementan con la gerencia, leyes, líderes, programas y planificaciones que conforman y sustentan la acción y el clima laboral de un equipo de trabajo.

De allí la trascendencia de promover y ejecutar estudios de investigación sobre las relaciones interpersonales consideradas como una herramienta que aporta beneficios útiles, en la medida en que se utilicen, para afrontar situaciones laborales y mejorar el clima organizacional a desarrollar en una determinada institución.

Si tenemos en cuenta el tipo de relaciones interpersonales que se presentan entre los docentes al interior de una institución educativa en la actualidad, percibimos un panorama muy difícil y sensible, el cual se complica aún más cuando el líder no es capaz de dirigir de forma adecuada a su equipo, prevaleciendo el favoritismo para la delegación de funciones y excluyendo a la otra parte del equipo de trabajo. Esta situación hace necesario optimizar el ejercicio de relaciones interpersonales óptimas, utilizadas como herramientas que permitan la obtención de resultados óptimos en cuanto a la mejora de un clima organizacional entre los docentes.

La realidad que se presenta nos refiere que la mayoría de los docentes conciben las relaciones con sus compañeros de trabajo como una situación tensa, difícil, complicada, generando aspectos negativos que contribuyen al fracaso de un clima organizacional óptimo dentro de la institución educativa; esta situación se ve agravada con la práctica de los problemas personales y laborales; referidos al espacio físico, factores de empatía, problemas emocionales y comunicacionales, entre otros.

Estas son algunas de las razones por la cuales las relaciones interpersonales deben ser estudiadas a fondo, a fin de conocer y crear posibilidades para la obtención de soluciones que nos permita unificar la variedad de actitudes que tiene cada ser como individuo y procurar un clima organizacional que sea óptimo, saludable, amical y democrático, que nos posibilite el logro de objetivos educativos en un ambiente de paz, tranquilidad y concordia.

Seguidamente presentamos el estudio, que incluye cinco capítulos y sus respectivos rubros:

Capítulo I: Planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, problemas del estudio, objetivos de la investigación y la importancia y alcances correspondientes.

Capítulo II: Marco teórico de la investigación; se describen los estudios antecedentes, bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables, se planean las hipótesis, variables y su correspondiente operacionalización.

Capítulo IV: Metodología, que incluye el enfoque, tipo, diseño, método, población y muestral, técnicas e instrumentos y el tratamiento de datos estadísticos.

Capítulo V: Resultados, que incluye la validación y confiabilidad de los instrumentos, resultados y discusión de los resultados.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y apéndices respectivos.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Determinación del problema

Es necesario considerar al docente como ser social inmerso en un proceso educativo en el cual pone en práctica sus virtudes y capacidades para interactuar con otros individuos, llevándolos a un contexto real, es decir, que no se puede concebir a la sociedad sin la intervención del hombre, ya que, representa la parte humana y fundamental de la misma. En ese sentido, precisamos que el docente quiere integrarse, ser participe y relacionarse en la sociedad.

Por otro lado, es preciso comprender que cada persona desarrolla un psiquismo individual que lo hace ser diferente del otro y de los otros; con pareceres, gustos, contradicciones, comportamientos de forma individual y particular, estos efectos entorpecen o benefician las gestiones de trabajo, a nivel empresarial como educativo, entre otros grupos organizacionales.

En las instituciones educativas, de los diferentes niveles y modalidades, educativas, el docente debe desarrollarse en forma colectiva y no individualizada, cumpliendo de esta manera con la estructura organizacional y a su vez jerárquica de la institución distribuida por el personal directivo, docente, administrativo, ambiente, comunidad de padres y representantes y finalmente, pero sin restarle importancia, los estudiantes; donde cada individuo en un entorno laboral ejecuta una labor específica, en el cual el engranaje de estos niveles jerárquicos genera resultados favorables dentro de este ámbito laboral si existe una buena relación entre ellos, la cual se evidencia a través de las relaciones interpersonales, enfatizando que las necesidades de afiliación y afecto, están desde un principio acopladas a las relaciones humanas, resaltando que si se satisface esta necesidad el individuo puede auto realizarse, tal como lo expresa Palomo (2008), concluyendo que el ser humano es un ser social que necesita interactuar constantemente con los de su misma

especie, docente-docente, docente-estudiante, docente-administrativo, entre otros.

En ese sentido, las relaciones interpersonales juegan un papel muy preponderante en todos los miembros de una comunidad educativa, con individuos con grandes expectativas para trabajar, estudiar y superarse; con la finalidad de mejorar sus condiciones, con motivaciones de orden personal, familiar y social.

Por su parte, Dessler (2000) plantea que el clima organizacional, es el ambiente que gira alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo, esas políticas y reglas acordadas por cada ámbito laboral van dirigidas por un líder quien establece las condiciones y las formas de emplearlas, lo que generalmente produce desagrado a los seguidores al momento de cumplirlas, destacando que si se trabaja de esta forma no se cubren las necesidades o aspiraciones de cada individuo sino de lo que el líder considera prudente para el buen funcionamiento del ámbito donde se desarrolla.

La existencia de espacios y ambientes donde se genera el agrado, la cordialidad recíproca y el respeto; originan un clima laboral positivo y sólido, donde las relaciones interpersonales son la herramienta que fortalecen las bases de estos escenarios, creando entonces un clima deseado por las personas que conforman el ámbito educativo. Es por ello, que el clima organizacional afable, se da si, y solo si, las relaciones interpersonales son las adecuadas y viceversa.

De allí la importancia del presente estudio, debido a la preocupación por el desarrollo y afianzamiento de las relaciones interpersonales como herramientas que hagan posible un clima organizacional óptimo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

PG. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como

herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

1.2.2. Problemas Específicos

Pe 1. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

Pe 2. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

Pe 3. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.3.2. Objetivos específicos

Oe 1. Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Oe 2. Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Oe 3. Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

1.4. Importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Importancia

Según Méndez (1995), Citado por Bernal, (2006.p.103) La importancia de un estudio de investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico.

Importancia teórica

La importancia de este estudio radica en el conocimiento de las relaciones interpersonales y el clima organizacional; de modo que se está contribuyendo al desarrollo teórico-conceptual de dichas variables y determinarían el alcance que tiene dichas teorías en la población a la cual se evaluará.

Importancia práctica

La información del presente estudio se convierte en insumo para la de decisiones respecto a la implementación de planes, programas, actividades y acciones relacionadas con las variables.

Importancia metodológica

En la presente investigación se desarrolla el proceso técnico, metodológico y científico de la investigación, que incluye procedimientos a realizar en la validación y confiabilidad de los instrumentos, e implementar el diseño estadístico que nos permitirá

procesar e interpretar los resultados.

Importancia laboral

En relación con los beneficios que generará la presente investigación, están dirigidos principalmente al gremio docentes en relación a su entorno laboral, ya que, entre las diferentes jerarquizaciones del sistema educativo existan mejores lazos de amistad, acercamiento en el grupo de trabajo, consolidación de objetivos en conjunto y no de forma individualizada para alcanzar metas, perfeccionando así, el clima organizacional, en pro de la transformación de las precepciones negativas a positivas.

Importancia institucional

Es significativo resaltar que si existe un clima organizacional óptimo entre los docentes y se le da el buen uso a las relaciones interpersonales, los resultados serán favorables en cuanto a la fluidez y ritmo de las funciones laborales de quienes prestan servicio dentro de la institución, lo que conllevo, a que la organización plantee nuevos retos y optimice las expectativas de trabajo, motivando el interés de las funciones ejercidas dentro de la organización.

1.4.2. Alcances

Alcance geográfico: Región Loreto-Iquitos

Alcance institucional: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana

Alcance poblacional: Docentes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Humanidades.

Alcance temático: Relaciones interpersonales y clima organizacional.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes nacionales

Córdova (2018). *Clima organizacional y la motivación laboral en el personal de enfermería del hospital José Agurto Tello de Chosica. Perú: UCV*. La investigación descriptiva-correlacional involucro a 73 personal de salud, utilizó el instrumento denominado Escala de determinación de la Motivación laboral y Escala de determinación de la Clima organizacional, en donde los resultados mostraron que el 47,9% del clima organizacional moderado mientras que la motivación laboral fue regular para un 75,6%. Se concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la motivación laboral ($Rho = ,600$) y $p < 0,05$.

Jurado (2017). *Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal asistencial en un policlínico del distrito de San Luis-Lima*. Tesis. Perú: UCV. Con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y optimizar la calidad de atención que se brinda a los usuarios en los servicios de salud. Es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. El método utilizado fue hipotético deductivo. En la recopilación de los datos se aplicaron dos instrumentos para medir cada variable, el primer instrumento que se empleó fue el cuestionario de Clima Organizacional por Segredo (ECO-S) y el segundo instrumento utilizado fue el cuestionario de Cultura de Seguridad del Paciente (versión española de la encuesta original Hospital survey on patient safety culture de Estados Unidos). La población estuvo conformada por todo el personal asistencial con título universitario, haciendo un total de 56 trabajadores. Al realizar el análisis de datos para establecer si existe o no una relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente, se concluyó que sí existe una relación

estadísticamente significativa entre ambas variables en el personal de salud en un policlínico del distrito de San Luis, Lima-2017, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de .757. Palabras clave: Clima organizacional, cultura de seguridad del paciente,

Carhuancho (2016). *Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería en el Centro Médico Naval, Callao, 2016*. Tesis. Perú:UCV. Cuyo propósito fue determinar la relación entre las variables Clima organizacional y Motivación laboral, según percepción del personal de enfermería del Centro médico Naval del Callao, para ello utilizó el enfoque cuantitativo, en el tipo de investigación básica de diseño correlacional transversal, para ello tomó una muestra de 180 trabajadores de enfermería de dicho nosocomio, recolectando datos a través de dos instrumentos validados y con alta confiabilidad el estudio concluyó que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Naval del Callao, 2016 ($p=0,000$)

2.1.2. Antecedentes internacionales

Valdivia (2016), realizó el estudio de maestría en la Universidad Nacional Abierta de Venezuela titulada *Influencia del clima organizacional en la motivación del personal del Hospital Juvencio Tenorio de La Mar. Universidad Nacional Abierta. Venezuela*. Cuyo objetivo fue Describir el grado de influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal médico del nosocomio de la comuna La Mar, es una investigación de corte correlacional del tipo sustantivo, tomó datos de una muestra probabilística de 187 trabajadores médicos, enfermeros, técnicos del mencionado hospital, recolectando datos mediante instrumentos estandarizados de las variables, el estudio presentó como conclusión: El clima organizacional influye en la motivación intrínseca y extrínseca del trabajador ya que los niveles de superación, los factores de bienestar así

como el de recibir cargos a través de concursos por ello se expone que las características comunicacionales, y de relaciones así como la 16 espacialidad del ambiente laboral especifica las condiciones de trabajo del todo servidor.

Santana (2015). *Clima organizacional relacionado a la condición laboral del personal de enfermería del Hospital Carlos Marroquín del Centro comunitario de San Luis* expuesto a la Universidad Austral de Chile, propuso como objetivo, Explicar las características del clima organizacional frente a las condiciones laborales de los servidores de enfermería del Hospital Carlos Marroquín, es una investigación de diseño no experimental, correlacional, analizó una muestra de 67 enfermeras los resultados indicaron que las características resaltantes del clima organizacional es falta de comunicación directa, asimismo se estableció que existe presión laboral relacionado al tipo de servicio asignado así como de las condiciones de recepción de pacientes con alto riesgo, la conclusión que se presentó es: El clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Carlos Marroquín está relacionado de manera significativa con las condiciones de trabajo del personal de enfermería, dado que el clima se fundamenta con el mejor nivel de trato y de valoración del trabajo del personal.

Bernal (2015), en su estudio titulado: *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*, sustentada en la universidad ICESI, Colombia, cuyos objetivos fueron: examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud, y diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables, trabajo con una muestra de 83 investigaciones teóricas y empericas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, el estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, y concluyó: a) sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones

previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud, b) el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

Segredo (2015), en su estudio titulado: *Evaluación del clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima*. La investigación es de tipo evaluativa y cuyos objetivos consiste en evaluar el clima organizacional en el 17 complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima, la misma que se realizó en una muestra de 22 encuestados, llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional global en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima se percibe como un clima adecuado, con todas las categorías exploradas dentro las tres dimensiones con altos promedios. La dimensión comportamiento organizacional es la de mejores resultados y dentro de ella la categoría Relaciones Interpersonales y de trabajo es la que obtiene mayor promedio.

Pedraza (2014), en su estudio titulado: *Estudio del Clima Organizacional en una Empresa Prestadora de Servicios en Salud Ocupacional en la Ciudad de Santa Marta, Colombia*, sustentada en la Universidad del Magdalena, cuyo objetivo general fue: identificar el Clima Organizacional en una Empresa Prestadora de Servicios en Salud Ocupacional, utilizando un método cuantitativo, diseño descriptivo transversal, no experimental y concluyó lo siguiente: la organización cuenta con un clima organizacional adecuado, entre la mayores fortalezas se encuentran las relaciones interpersonales y comunicación adecuada de los empleados con los jefes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Relaciones interpersonales

2.2.1.1. Generalidades y concepto

Las bases teóricas del presente estudio centran su atención en dos constructos teóricos de suma importancia, como son: las relaciones interpersonales y el clima organizacional, describiéndolas como estrategias dentro del ámbito educativo, social, familiar, entre otros para facilitar y mejorar un entorno laboral.

El estudio de los tipos de relaciones existentes, destacan siempre la conexión e interacción constante de personas con características comunes, es decir, de la misma especie, a nivel laboral, social, cultural, entre otros, resaltando que esta interacción va vinculada de persona a persona. Sin importar que tipo de relación sea, el ser humano es una pieza fundamental para que dichas relaciones se generen, las mismas se manejan a través de ciertas herramientas que facilitan su uso, tales herramientas son la comunicación, la confianza, la pertenencia, rendimiento, colaboración, entre otros, dependiendo de estos factores para que las relaciones interpersonales y todos los tipos de relaciones existentes den como resultados ambientes afables para los distintos tipos de organizaciones.

Las relaciones interpersonales en el campo educativo no escapan del manejo de estas relaciones y las más empleadas son las humanas, laborales y las interpersonales, facilitando las funciones de los trabajadores que se desenvuelven dentro de este campo.

Las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. Las relaciones interpersonales que en las instituciones se emplean van dirigidas directamente con la comunicación, como elemento que permite el intercambio de ideas o de información, donde prevalece este tipo de relaciones como medio comunicativo de

intercambio de ideas para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones.

Se establecen las relaciones interpersonales de diferentes tipos, según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, la cola de supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende, o en un nivel muy profundo, los hijos, la pareja, los familiares, los amigos íntimos. En un nivel intermedio se encontrarían las relaciones con colegas, los profesores de nuestros hijos, con el director de la coral de la cual formamos parte, entre otros, tal como lo expresa Teixidó (2009)

Cabe destacar que, la comunicación se puede generar de manera formal, como enfatiza Rubio (2005), como aquella que se origina en la estructura formal de la organización y fluye a través de los canales organizacionales, llevando un contenido determinado y ordenado por la organización (correo, tablón de anuncios, manuales, entre otros); o informal siendo aquella que surge de los grupos informales de la organización y no sigue los canales formales, este tipo de comunicación es de gran importancia, ya que por su característica puede tener más influencia que la comunicación formal (chismes, comentarios, opiniones, entre otros).

Aunado a la comunicación se encuentra la confianza y la colaboración, la confianza es definida por Robbins (2001), como un proceso que se da en el tiempo y se basa en muestras relevantes pero limitadas de experiencia; mientras que, la colaboración definida por Stainback (2001), es una forma de trabajo en conjunto, fundamental para la auténtica cooperación, permitiendo que al generarse la comunicación, la confianza y la colaboración entre el grupo de docentes con otro trabajador del ámbito educativo, o entre ellos mismos, genere un clima organizacional óptimo donde el desempeño de los trabajadores con respecto a sus funciones sea satisfactorio y positivo, conllevando así, a un

clima organizacional ideal, que es el que toda organización desea tener para que los trabajadores siempre se sientan motivados a desarrollar sus funciones laborales competentemente.

2.2.1.2. Teorías de las Relaciones Humanas

A lo largo del segundo tercio del siglo XX, surgen diversos planteamientos alternativos, entre los que destacamos los clásicos modelos basados en las relaciones humanas, en las concepciones humanistas de las personas trabajadoras y en los enfoques que integran las dimensiones sociales y tecnológicas en un punto de vista sociotécnico. A estas orientaciones acompañan y suceden otras perspectivas centradas en el grupo de trabajo, en el capital humano, en la calidad de vida laboral, en los recursos humanos y otras tendencias posteriores.

En el libro de Blanch y otros (2003), las relaciones humanas surgen de una serie de investigaciones, de carácter interdisciplinar, realizadas en la empresa Western Electric Co; en Hawthorne, Chicago, Elton Mayo (1993) y sus colaboradores descubren que la productividad obrera en la empresa que investigan no dependen fundamentalmente de la modificación de las condiciones materiales y técnicas de producción (realizadas de acuerdo con esquemas tayloristas: horarios, incentivos salariales, descansos; entre otros.); sino del ambiente social del grupo de trabajo. El efecto Hawthorne remite el incremento de la productividad derivado del aumento de la motivación laboral, asociado, a su vez, al buen ambiente creado en el grupo social informal de trabajo.

Este descubrimiento pone en crisis el modelo tayloriano de mano de obra como especie de mecanismo asocial, que no piensa, ni siente, ni resulta sensible a otra cosa que al dinero y a la disciplina. Entonces, propone como alternativa la atención al factor humano (psicosocial) de las experiencias socio-cognitivo-emocionales que se desarrollan en las interacciones personales dentro del ambiente de trabajo (amistad, comunicación,

empatía, respeto, entre otros). Tal descubrimiento, objeto de notable discusión teórica y metodológica en el campo de las ciencias sociales, ha derivado en la escuela y en el movimiento de las relaciones humanas.

Blanch (op.cit), establece que las relaciones humanas se basan en el humanismo y en el enfoque sociotécnico:

- Humanismo: En una línea paralela, la tradición humanista de la psicología presenta una alternativa al modelo X de organización, que trata a las personas trabajadoras como meros organismos pasivos, reactivos, indolentes e irresponsables. El nuevo modelo Y (McGregor, 1960) se fundamenta en una concepción de la persona como sujeto a agente y activo, dotado de necesidades, capacidades y motivaciones de orden superior (aspiraciones y expectativas de autorrealización, toma de decisiones responsable, autonomía, tareas organizacionales, entre otros.). Y propone un diseño de ambientes de trabajo acordes con este modelo, capaces de responder tanto a las necesidades organizacionales como individuales.

- Enfoque Sociotécnico: Enfatiza el impacto sobre el comportamiento laboral (productividad, absentismo, conflictividad, entre otros.) de la interacción de las condiciones técnicas del trabajo con la organización de las relaciones sociolaborales. En el plano práctico, trata de armonizar la eficacia y la eficiencia organizacionales con la satisfacción de las personas empleadas. Obviamente, en este modelo (Walker y Guest, 1952) como en los anteriores, se presupone que la armonía es el estado normal dentro de una organización (organismo vivo) y que cualquier conflicto no forma parte de la norma, sino de la disfunción patológica. Esta perspectiva refuerza las aportaciones de diversas disciplinas sobre el grupo de trabajo y sobre el clima laboral, abriendo, de paso, la puerta a desarrollos posteriores sobre la calidad de vida laboral y a modelos de organización como

sistema abierto, de carácter político y cultural, cuya eficacia y eficiencia dependen, en un grado importante, de sus recursos humanos.

Las orientaciones humanísticas han contribuido de algún modo humanizar el deshumanizado mundo del trabajo; tanto en la dimensión horizontal de las relaciones entre personas trabajadoras como en la vertical del trato que reciben de la dirección empresarial. Sin embargo, ello no implica un cambio de los fines de la empresa (en definitiva, la optimización de los beneficios de sus dueños, que siguen poseyéndola, dominándola y controlándola); sino, simplemente, de la estrategia organizacional, que evoluciona desde el modelo de palo seco al de guante blanco.

Teoría de la Inteligencia Emocional

Fernández (2004), en su libro cita a Peter Salovey de la Universidad de Yale y John Mayer de la Universidad de New Hampshire (1990), para definir la inteligencia emocional, denominándola como una capacidad compleja integrada por un sistema de actitudes y habilidades (percepción de control, contactarse con otras personas, enfrentar el estrés, etc.) que determinan la conducta individual, reacciones, estados mentales, estilo de comunicación, niveles de autoestima, etc. Estos factores afectan de manera directa el éxito, así como la satisfacción personal y social de los empleados en la organización. Se presenta en cuatro grandes capacidades:

- Conciencia y conocimiento sobre sí mismo, o sea, con cuánta y con qué profundidad conocemos nuestras fortalezas y debilidades: capacidad para sintonizar nuestros pensamientos y sentimientos, confianza en nosotros mismos.
- Capacidad para manejar las emociones personales, es decir, el control de las emociones, de los impulsos en forma responsable y flexible de manera que beneficie los resultados de la actividad propia: perseverancia ante contratiempos, motivación positiva hacia el logro de mejores resultados.

- Conciencia social, lo que equivale a estar en sintonía con los sentimientos, necesidades y temas que interesan a los otros: habilidad para lograr empatía con otros (colegas, jefes, subordinados, clientes, etc.).

- Habilidad social, aquella que nos permite interactuar con otros: comunicarse, influir, colaborar y otras, ya sea en forma individual o en equipo, así como para manejar los conflictos.

En general, la inteligencia emocional es aquella que permite interactuar con los demás, trabajar en grupo, tolerar situaciones difíciles y de conflicto, fortalecer vínculos afectivos, establecer una empatía social, controlar los impulsos y mantener niveles adecuados de humor. La carencia de las aptitudes anteriores se denomina actualmente analfabetismo emocional.

Sin embargo Goleman (1996), en su publicación destaca en base a la teoría las mismas componentes pero de forma amplificada y más detalladas, define a la inteligencia emocional en el trabajo como la manifestación de disposiciones que deben desarrollarse, tanto por los gerentes como por el personal especializado, entre ellas se encuentran: el compromiso organizacional, las iniciativas que estimulan el mejoramiento y la calidad en la ejecución de las distintas tareas, los incentivos para el desarrollo de la comunicación y la confianza entre los empleados, los distintos jefes y directivos de la empresa, la construcción de relaciones dentro y fuera de la compañía que ofrecen una ventaja competitiva, el incentivo de una constante colaboración, apoyo e intercambio de fuentes y recursos, la innovación, riesgo y enfrentamiento de cualquier situación como un equipo y la pasión por el aprendizaje y el mejoramiento continuo.

En su último libro, “Trabajando con inteligencia emocional”, Goleman (op. cit), identifica las competencias que dependen de los estados de ánimo y que determinan un desempeño exitoso en el trabajo. Se trata de 25 habilidades que se derivan de cinco áreas -

autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales- de la teoría formulada por Salovey Mayer.

Estas capacidades son:

Área 1. Autoconciencia (implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones):

- Conciencia emocional: identificar las propias emociones y sus posibles efectos.
- Correcta autovaloración: conocer las fortalezas y limitaciones propias.
- Autoconfianza: un fuerte sentido del valor y capacidad propia.

Área 2. Autorregulación (manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos):

- Autocontrol: mantener vigiladas las emociones y los impulsos.
- Confiabilidad: mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.
- Conciencia (compromiso consigo mismo): 3 asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.
- Adaptabilidad: flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.
- Innovación: sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

Área 3. Motivación (intensidad y dirección de las emociones que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas):

- Impulso hacia el logro: esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
- Compromiso: alinearse con las metas del grupo u organización.
- Iniciativa: disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- Optimismo: persistencia en la consecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

Área 4. Empatía (conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros):

- Comprensión de los otros: percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Desarrollo de los otros: estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus debilidades.
- Servicio de orientación: anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Diversificación: cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.
- Conciencia política: ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

Área 5. Habilidades sociales (inducir respuestas deseadas en los otros):

- Influencia: idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.
- Comunicación: saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos: saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- Liderazgo: capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.
- Catalizar el cambio: iniciador o administrador de las situaciones nuevas.
- Construir lazos: alimentar y reforzar las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- Colaborar y cooperar: trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.
- Trabajar en equipo: ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas

colectivas.

En la actualidad es importante impulsar en todos los ámbitos laborales programas que ayuden efectivamente al desarrollo humano, sin éste no será posible en modo alguno lograr el desarrollo organizacional en forma sólida y sustentada en un contexto global de competencia ascendente entre un ámbito y otro que comparta características y funciones comunes.

Ya no es suficiente solo la parte intelectual y la pericia en el ser humano para el logro del éxito sino que también es imprescindible el dominio de ese complejo psicológico al que se denomina inteligencia emocional.

La teoría de la inteligencia emocional ha sido la solución a muchos conflictos dentro de las relaciones humanas y laborales, ya que, las emociones son el motor de un sin fin de situaciones, impulsos, sueños, metas que rigen al ser humano y a su entorno. En la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” es necesaria la fomentación del conocimiento de esta teoría ya que, no solo genera nuevos conocimientos sino que es la solución a problemas organizacionales que no son por situaciones laborales sino que se deben a situaciones emotivas personales que deben solventarse para que el desarrollar funciones de manera satisfactoria y optimizar el clima organizacional.

2.2.1.3. Tipos de relaciones interpersonales

Relaciones de trabajo:

Las relaciones de trabajo definidas por Peña y otros (2004), se analizan como el modelo estratégico más moderno de gestión de los recursos humanos, considerando la diversidad de la fuerza laboral una ventaja competitiva de indudable valor. Las relaciones de trabajo existen en todos los campos, ya sea de manera formal o informal, no limita ningún campo laboral o de relaciones y considera las relaciones como quien dirige la ventaja competitiva dentro del campo laboral. En el ámbito educativo las competencias

son manejadas dentro del punto de vista académico, es decir, el rendimiento escolar en los estudiantes en cuanto sus aprendizajes inducidos dentro del proceso de enseñanza por los docentes, que se va dando de manera formal e informal, reflejando las competencias trazadas en las planificaciones institucionales de cada uno.

En cuanto a las relaciones de trabajo o laborales se puede decir como una definición global que, son aquellas que se establecen entre el trabajo y el capital en el proceso productivo. En esa relación, la persona que aporta el trabajo se denomina trabajador, mientras que quien aporta el capital se denomina empleador, patronal o empresario. El trabajador siempre es una persona física y el empleador puede ser tanto una persona física como una persona jurídica, Godio (2001). Este tipo de relaciones se manejan en todos los campos laborales existentes.

Relaciones Laborales

Las relaciones laborales se pueden dar de dos formas, relaciones laborales individuales y colectivas. Las relaciones laborales individuales, Godio (op. cit), son las que establece un trabajador aislado directamente con su empleador o su representante. Las relaciones laborales colectivas son las que establece un sindicato o un grupo de sindicatos con una empresa u organización patronal, o un grupo de unas u otras. En la relación laboral individual, el trabajador se encuentra en situación de dependencia o subordinación del empleador.

En cuanto a las relaciones laborales y a las relaciones de trabajo se refiere, se tiene que ambas cumplen las mismas funciones, el empleado o trabajador y el patrón. Éstas definiciones expuestas anteriormente, son evidenciadas en el contexto escolar, ya que existe un trabajador que en caso particular.

Relaciones Públicas

Además de las relaciones laborales o relaciones de trabajo existen otros tipos de relaciones, entre ellas, las relaciones públicas, este tipo de relaciones está definida como uno de los métodos por los cuales la sociedad se ajusta a las circunstancias cambiantes y soluciona los choques entre actitudes, ideas, instituciones y personalidades en conflicto, James (2003).

Relaciones Humanas

Las relaciones que se conocen y que existen son dirigidas por un factor indispensable e importante entre ellas, ese factor es el ser humano, este a su vez genera otro tipo de relaciones conocida como las relaciones humanas, las cuales comprenden todas las formas de comportamiento y conexiones de los hombres dentro o fuera del trabajo. Al hacer esta afirmación estamos destacando el hecho de que tanto dentro del trabajo como el hogar y la comunidad son decisivamente importantes para crear una actitud y una motivación de una sociedad amable, progresista y sin odios, según sean los ambientes señalados, tal y como lo define Cárcamo (1968). El ser humano es entonces la base de todos los tipos de relaciones existentes.

Es así como, las relaciones de trabajo, públicas y las humanas están entrelazadas entre si por ese factor esencial que es el ser humano, estas relaciones no se generan solo dentro de un ámbito formal o empresarial, se generan también en la vida cotidiana y de manera informal, constituyen un elemento fundamental de la naturaleza humana, estas tipo de relaciones se denominan relaciones humanas. Es indispensable para nuestra supervivencia y para nuestro bienestar emocional. Las personas que viven aisladas o presentan una baja competencia social son más propensa a experimentar sentimientos negativos: tristeza o depresión que pueden acarrear consecuencias físicas o deterioros mentales, tal como lo plantea Teixidó (2009)

2.2.2. Clima Organizacional

2.2.2.1. Generalidades y concepto

A inicios de la década de los años treinta empieza a gestarse el concepto de Clima Organizacional. La investigación inicial es llevada a cabo por Lewin y sus colaboradores (Lewin, 1951; Lewin, Lippit & White, 1939). A pesar de la ausencia de un acuerdo entre las diversas definiciones sobre el concepto de clima organizacional y su uso adecuado, existe también bastante acuerdo en expresar que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que se tiene sobre la organización, los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson & Slocum, 1988; James & Jones, 1974; Joyce & Slocum, 1984).

A continuación repasaremos algunas definiciones expuestas por especialistas en el tema a fin de elaborar una definición que sirva de guía al presente estudio

El clima organizacional es un constructo relacionado al de cultura corporativa, se puede precisar que es una variable diferente y no se han establecido empíricamente con toda claridad sus diferencias y vinculaciones. Se ha dicho que el clima es una expresión de la cultura o que esta determina a aquél, pero no se ha construido un modelo sólido para tal relación. (Hernández y Andrade, 2011, p. 8).

Méndez (2006), en su libro, cita a Chiavenato para definir el clima organizacional, como aquel que constituye el medio interno de una organización, es decir, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamientos sociales que son sancionados (factores sociales), entre otros.

Es preciso que en las instituciones existan factores estructurales y sociales que consoliden y establezcan un equilibrio entre lo que se aprende en la teoría y lo que se lleva

a la práctica, lo que se aprende en la casa y lo que se aprende en las instituciones, y a veces en la calle misma, que aunque es un ámbito educativo informal de igual manera suministra conocimientos de aprendizaje significativo para los estudiantes y, que el gremio docente debe canalizar según la perspectiva del estudiante que lo perciba.

Alvarado (2003, p. 95), sobre clima organizacional nos dice: Es una percepción que se tiene de la organización y del medio ambiente laboral y consiste en el grado favorable o de aceptación o desfavorable o de rechazo del entorno laboral para las personas que integran la organización.

Isaksen, R. y Ekvall, P. (2007, p. 989) “definen el clima organizacional como patrones recurrentes de los comportamientos, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización.”

Valeria, Z. (2007, p. 40) sostiene que el clima organizacional es el “Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, el reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”.

En conclusión podríamos conceptualizar al clima organizacional como la percepción de un grupo determinado hacia las relaciones interpersonales y su influjo en la eficacia, eficiencia y funcionalidad de una organización o institución.

2.2.2.2. Características del Clima Organizacional

El clima organizacional, según la R.M. 468-2011/MINSA, presenta las siguientes características:

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos y el desempeño de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas, planes de gestión, etc.,)

2.2.2.3. Importancia del estudio del Clima Organizacional

Según la R.M. 468-2011/MINSA, la importancia del clima organizacional se define como:

- El estudio del clima organizacional, permite conocer, en forma científica y sistemática. Las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes y/o proyectos que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.
- La implementación del estudio de clima organizacional es un proceso sumamente complejo a raíz de la dinámica de la organización, del entorno y de los factores humanos. Por tanto muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y requieren contar con mecanismos de medición periódica de su Clima Organizacional.
- Al evaluar el Clima Organizacional se conoce la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que permite definir programas de Intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación.
- Cuando se realizan intervenciones para el mejoramiento organizacional, es conveniente realizar mediciones iniciales del Clima Organizacional, como referencia

objetiva y técnicamente bien fundamentada, más allá de los juicios intuitivos o anecdóticos. Dicha medición permite una mejor valoración del efecto de la intervención.

2.2.2.4. Factores del clima organizacional

Autovaloración

La influencia social es fundamental en el desarrollo de las formaciones psicológicas peculiares de cada individuo. El entorno familiar, el escolar, el laboral, los grupos de amigos, las instituciones y organizaciones sociales juegan, cada una, un papel especial. Además, cabe señalar que estas dependen de los procesos externos e internos de autorreferencia, que se sintetizan en la autovaloración, otra de las formaciones psicológicas de la Personalidad, la cual llega a desarrollarse tardíamente y, por tanto, resulta ser una de las más complejas al momento de ser estudiadas.

De esta manera podemos afirmar que: "La autovaloración es una configuración de la Personalidad, que configura un concepto de sí mismo por parte del individuo, en el que se manifiestan intereses, motivos, cualidades y capacidades de manera precisa, generalizada y con relativa estabilidad y dinamismo comprometidos en la realización de las aspiraciones más significativas del individuo en los diferentes estados de su vida. Esta puede incluir contenidos que se poseen, otros que se desean y otros que no existen. Estos constituyen un resultado de las reflexiones, valoraciones y vivencias del individuo sobre sí mismo y sobre los contenidos fundamentales que componen su propia Personalidad". La concepción que el individuo elabore sobre sí mismo tendrá una gran influencia en la configuración de las otras formaciones psicológicas de su Personalidad y le permitirá afrontar su vida de una determinada manera en particular.

La autovaloración puede contar con diversos niveles de desarrollo en cada individuo, de acuerdo con sus características psicológicas particulares en función a la manera en la que se percibe a sí mismo de maneras física y subjetiva, de acuerdo con las

cualidades, capacidades y aptitudes que cree poseer, con qué género, familia y cultura se identifica, hasta qué nivel se conoce a sí mismo y cuál es su nivel de estima propia. Estas características adquieren matices particulares a partir de las propias percepciones del individuo, que se encuentran determinadas, a su vez, por las condiciones de vida y educación dentro de las cuales se haya desarrollado su personalidad. Por ello, la influencia del entorno no puede ser obviada cuando nos referimos a la Personalidad.

La autovaloración puede ser efectiva, adecuada y estructurada cuando el individuo cuenta con un amplio conocimiento de sí mismo, identificando y aceptando sus virtudes y defectos, creando así una clara definición de su identidad personal, alcanzando la coherencia entre lo que busca y sus acciones en pos de ese objetivo y el reconocimiento de sus límites, aceptando elementos contradictorios sin que eso llegue a alterar la estabilidad de su autovaloración. Esto se encuentra expresado en las diversas reflexiones del individuo sobre sí mismo y en la capacidad que este posea de prever los niveles de realización a los cuales podrá llegar.

Autosuperación

Se encuentra estrechamente vinculada con la superación. La autosuperación, como proceso, es de vital importancia en el desarrollo del individuo. Sin embargo, pocos son los especialistas que se han dedicado a realizar investigaciones sobre este proceso y a elaborar fundamentos en torno a las bases científicas que lo sustentan.

Considerando las exigencias actuales en la enseñanza secundaria, es importante que la autosuperación pase a ocupar el sitio que se merece dentro del proceso de superación de nuestros estudiantes, ya que así se logrará perpetuar el concepto de la superación constante.

Según Motola (1996), “la autosuperación es la forma organizativa de superación llamada a dar respuestas a las continuas necesidades cognoscitivas del estudiante,

mayormente cuando en ocasiones tiene que resolver problemas totalmente nuevos para él, en correspondencia del mundo complejo y cambiante en que estamos insertados y que constituye la fuente de los diseños curriculares del sistema educativo”. Por eso el autor considera que en los diseños curriculares actuales no debe excluirse la autosuperación, como forma activa de enriquecimiento cognoscitivo del estudiante, debe verse como una vía a través de la cual se puede transformar el acervo cultural de la persona y los contenidos de las distintas disciplinas de ahí se deriva su carácter activo, transformador y creativo, ya que es capaz de modificar profesional y humanamente al individuo.

Motola (1996), enuncia principios que rigen la autosuperación y que a continuación se destacan:

- Carácter individual de la autosuperación de todo profesional.
- Carácter práctico de la autosuperación
- La sistematicidad e intensidad de la autosuperación
- El contenido de la autosuperación es diferente para cada grupo de profesionales y hasta para cada profesional.
- El carácter multilateral de la autosuperación
- La interrelación de la autosuperación con otras formas de superación
- El carácter variable de las formas y métodos de la autosuperación en dependencia del nivel de preparación profesional de las posibilidades de acceso a las fuentes de información y de otros factores.

La autopreparación es una forma de superación, momento necesario e imprescindible en cada docente independientemente del tipo de enseñanza que se trate. Los mismos tienen que incorporar a sus estilos de vida como elemento primario la lectura, vista como proceso complejo autodidáctico y de autoeducación, de pensar de forma activa y creadoramente, de examinar el contenido de la obra, analizarla, entender la lógica de

exposición, destacar lo esencial, compara los conocimientos existentes con los recién adquiridos para enriquecerlos. (Krapivin, 1983)

2.2.2.5. Componentes del clima organizacional

El presente estudio está basado en la Normatividad vigente R.M. 468-011/MINSA, según la cual los componentes del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es importante conocer dichos componentes:

- 1) **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- 2) **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- 3) **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- 4) **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, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- 5) **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- 6) **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización que

experimenta cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

7) **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido. Pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

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

9) **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo

10) **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los, trabajadores

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

2.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional

Méndez (2006), en su libro, cita a Chiavenato para definir el clima organizacional, como aquel que constituye el medio interno de una organización, es decir, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen

mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamientos sociales que son sancionados (factores sociales), entre otros.

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales se convierten en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. Las relaciones interpersonales que en las instituciones se emplean van dirigidas directamente con la comunicación, como elemento que permite el intercambio de ideas o de información, donde prevalece este tipo de relaciones como medio comunicativo de intercambio de ideas para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones.

Capítulo III. Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

3.1.2. Hipótesis específicas

He. 1. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

He 2. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

He 3. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

3.2. Variables

Variable X: Relaciones interpersonales

Definición conceptual

Las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor

forma. Las relaciones interpersonales que en las instituciones se emplean van dirigidas directamente con la comunicación, como elemento que permite el intercambio de ideas o de información, donde prevalece este tipo de relaciones como medio comunicativo de intercambio de ideas para llegar a la unificación de criterios para luego concretar en la toma de decisiones.

Definición operacional

Incluye las dimensiones: relaciones humanas y relaciones laborales.

Variable Y: Clima organizacional

Definición conceptual

Méndez (2006), en su libro, cita a Chiavenato para definir el clima organizacional, como aquel que constituye el medio interno de una organización, es decir, la atmósfera que existe en cada organización, incluye diferentes aspectos de la situación que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas de la compañía, los reglamentos internos (factores estructurales), además de las actitudes, sistemas de valores, formas de comportamientos sociales que son sancionados (factores sociales), entre otros.

Definición operacional

Incluye las dimensiones: tipos de clima, factores del clima y elementos del clima.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable relaciones interpersonales

| Dimensiones | Instrumento | Ítems | Nivel - Rango |
|----------------------|-----------------------------------------------|----------|-------------------------------------------|
| Relaciones humanas | Cuestionario sobre relaciones interpersonales | 1 al 10 | Alto 60-80 Medio: 38-59 Bajo: 16-37 |
| Relaciones laborales | | 11 al 18 | |

Tabla 2.

Operacionalización de la variable clima organizacional

| Dimensiones | Instrumento | Ítems | Nivel - Rango |
|---------------------|-----------------------------------------|----------|-------------------------------------------|
| Tipo de clima | Cuestionario sobre clima organizacional | 1 al 08 | Alto 55-75 Medio: 35-54 Bajo: 15-34 |
| Factores del clima | | 09 al 11 | |
| Elementos del clima | | 12 al 15 | |

Capítulo IV. Metodología

4.1. Enfoque de investigación

El siguiente trabajo de investigación consideró un enfoque cuantitativo.

Conforme con Hernández, Fernández y Baptista (2014) este tipo de estudios:

“compila datos para corroborar hipótesis, tomando como base la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer patrones de comportamiento y evidenciar teorías” (p. 4).

4.2. Tipo de investigación

El estudio consideró el tipo de investigación sustantivo o de base.

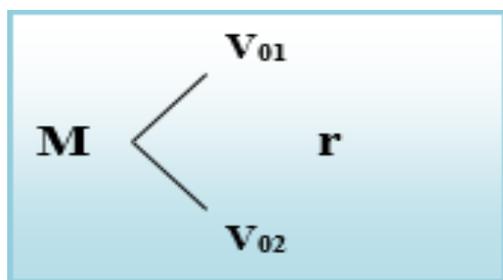
Según Vara (2015), “tiene como finalidad generar conocimiento y relación entre variables o constructos” (p, 235).

4.3. Diseño de la investigación

Por la naturaleza de la investigación se utilizó el un diseño descriptivo correlacional, en el cual no existe la manipulación de las variables.

Según Vara (2015, p.237) porque evalúa la relación entre dos o más variables, intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras.

El diseño se representa gráficamente de la siguiente manera:



Donde:

M= Muestra

V01= Observación a la variable X: Relaciones interpersonales

V02= Observación a la variable Y: Clima organizacional

r = Relación de variables

4.4. Método de la investigación

Se determinó la aplicación del método hipotético-deductivo.

Según Cegarra (2012, p.82) el método: “formula las hipótesis sobre las posibles soluciones al problema planteado y comprueba los datos disponibles y su concordancia”

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Según Oseda, (2008:120) “La población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares”.

La población del presente estudio estuvo conformada por la totalidad de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, que se encuentra ubicada en la Región de Loreto.

4.5.2. Muestra

La conformación de la muestra se realizó considerando el tipo de no probabilístico, intencionado y al azar; cuya característica es que incluye a la muestreo totalidad o mayoría de los sujetos de la población; finalmente la muestra se conformó con 26 docentes, que trabajan en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, que “consiste en responder las preguntas para obtener datos fiables y válidos” (Vara, 2012, p. 299).

4.6.2. Instrumentos

Cuestionario sobre relaciones interpersonales

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre relaciones interpersonales.

Autores: Adaptación del autor del estudio.

Año: 2019

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Este cuestionario recaba información sobre las relaciones interpersonales.

Población: Docentes de educación superior.

Número de ítem: 16

Aplicación: colectiva

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem, según escala Likert, los índices: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dimensiones: relaciones humanas y relaciones laborales.

Cuestionario sobre clima organizacional

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre clima organizacional.

Autores: Adaptación del autor del estudio.

Año: 2019

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Este cuestionario recaba información sobre el clima organizacional.

Población: Docentes de educación superior.

Número de ítem: 15

Aplicación: colectiva

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem, según escala Likert, los índices: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dimensiones: tipo de clima, factores del clima y elementos del clima.

4.7. Tratamiento de datos estadísticos

El diseño estadístico utilizado para establecer el procesamiento, análisis e interpretación de los datos, nos garantizó la consistencia de la información, según Valderrama (2010) “Consiste en verificar los resultados a través de una muestra pequeña, por ejemplo, para hallar la confiabilidad o la prueba de hipótesis” (p. 142). Así también se realizará la clasificación de la información con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de variables dependientes.

En la primera etapa, se realizó la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “Una vez recolectados los datos éstos fueron codificarse... las categorías de un ítem o pregunta requieren codificarse en números, porque de lo contrario no se efectuaría ningún análisis, sólo se contaría el número de respuestas en cada categoría” (p. 262). De esta manera se procesaron de forma ordenada los datos obtenidos de los instrumentos.

En la segunda etapa se realizó la estadística descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La primera tarea es describir los datos, los valores o las

puntuaciones obtenidas para cada variable... esto se logra al describir la distribución de las puntuaciones o frecuencias de cada variable” (p. 287). Por lo tanto, el análisis e interpretación de datos, para lo cual se realiza en primer lugar la estadística descriptiva de las variables y dimensiones.

En la tercera etapa se realizó la estadística inferencial, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “La estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis y estimar parámetros” (p. 306).

Así en esta parte de nuestro estudio se valoró la situación entre dos variables con distribución normal de los datos, aplicando el método conocido como correlación. Dicho cálculo es el primer paso para determinar la relación entre variables. Finalmente se utilizó el estadístico coeficiente de la correlación rho de Spearman.

Capítulo V. Resultados

5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

5.1.1. Validez de los instrumentos

Con la finalidad de establecer la validación de los instrumentos que nos permitieron recabar la información respectiva de la muestra, tomo en cuenta la modalidad del juicio de expertos, para lo cual en un primer momento se recurrió a la opinión de los docentes doctores de reconocida trayectoria en la Cátedra de metodología de la investigación, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Seguidamente se les entregó los siguientes documentos: matriz de consistencia del proyecto de investigación, la tabla de operativización de las variables, los instrumentos y la ficha de evaluación de los instrumentos; en los cuales se determinaron: la correspondencia de los criterios, objetivos e ítems, calidad técnica de representatividad y la calidad del lenguaje de cada uno de los instrumentos.

Advertimos que consideramos a la validación de los instrumentos como la determinación de la capacidad que detentan para medir las cualidades para lo cual fueron contruidos.

Según Sánchez (2015, p.167) la validez: Es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, vale decir que se demuestre efectiva al obtener los resultados de la capacidad o aspecto que asegura medir.

Presentamos la tabla de los valores de los niveles de validez, consensuada a nivel internacional, que nos permitió interpretar los resultados obtenidos en la validación por el criterio de juicio de expertos.

Tabla 3.*Valores de los niveles de validez*

| Valores | Niveles de validez |
|----------------|---------------------------|
| 91 – 100 | Excelente |
| 81 – 90 | Muy bueno |
| 71 – 80 | Bueno |
| 61 – 70 | Regular |
| 51 – 60 | Deficiente |

Fuente: Cabanillas (2004, p.76)

La cuantificación de las calificaciones de los expertos, se presenta a continuación:

Tabla 4.

Niveles de validez del cuestionario sobre relaciones interpersonales, según juicio de expertos.

| Expertos | Valoración |
|------------------------------------|-------------------|
| Dr. Gilbert Oyarce Villanueva | 91 |
| Dr. Juan Carlos Valenzuela Condori | 90 |
| Dr. José Luis Montoya Salazar | 91 |
| Promedio de la valoración | 90,66 |

Fuente: Ficha de validación de expertos.

Tabla 5.

Nivel de validez del cuestionario sobre clima organizacional, según juicio de expertos.

| Expertos | Valoración |
|------------------------------------|-------------------|
| Dr. Gilbert Oyarce Villanueva | 92 |
| Dr. Juan Carlos Valenzuela Condori | 90 |
| Dr. José Luis Montoya Salazar | 92 |
| Promedio de la valoración | 91,33 |

Fuente: Instrumentos de opinión de expertos.

Los resultados que se presentaron en la validación de los instrumentos son los siguientes: en el caso del cuestionario sobre relaciones interpersonales se obtuvo un valor promedio de 90,66 puntos: mientras que en el caso del cuestionario sobre clima organizacional se obtuvo un valor de 91,33 puntos; la interpretación de estos valores según la tabla de valores de los niveles de validez, nos señalan que el cuestionario sobre relaciones interpersonales tiene un nivel de validación muy bueno y el cuestionario sobre clima organización al tiene un nivel de validación excelente. Por lo tanto, los dos instrumentos son aplicables.

5.1.2. Confiabilidad de los instrumentos

En relación con la confiabilidad de los instrumentos, se evaluó la consistencia interna; es decir, el grado de intercorrelación y de equivalencia de sus ítems. Con este propósito, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach cuyo puntaje oscila entre 0 a 1, siendo 1 indicador de la máxima consistencia.

Tabla 6.

Valores de los niveles de confiabilidad.

| Valores | Nivel de confiabilidad |
|--------------|-------------------------|
| 0,53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Confiabilidad baja |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 1,0 | Confiabilidad perfecta |

Fuente: Hernández (2006).

Autoeficacia:**Tabla 7.***Consistencia interna del cuestionario sobre relaciones interpersonales.*

| | Total |
|----------------------|--------------|
| Nº de ítems | 16 |
| Coefficiente de Alfa | 0,8912 |

Habilidades sociales:**Tabla 8.***Consistencia interna del cuestionario sobre clima organizacional*

| | Total |
|----------------------|--------------|
| Nº de ítems | 15 |
| Coefficiente de Alfa | 0,8879 |

Los resultados respecto a la confiabilidad nos señalan que para el caso del cuestionario sobre autoeficacia se obtuvo un valor de 0,8912 puntos; mientras que, para el caso del cuestionario sobre habilidades sociales se obtuvo un valor 0,8879 puntos; en ambos casos podemos interpretar que los niveles de confiabilidad son excelentes, según lo señala la tabla de valores de los niveles de confiabilidad. Por lo tanto, podemos señalar que los instrumentos son aplicables.

5.2. Resultados**5.2.1. A nivel descriptivo**

Seguidamente se presentan las tablas de datos, en las cuales se resumen los resultados del estudio, a nivel descriptivo, de acuerdo con los niveles asignados a las variables relaciones interpersonales y clima organizacional.

Variable: Relaciones interpersonales

Tabla 9.

Distribución de la muestra, según la variable relaciones interpersonales

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 66-90 | Alto | 17 | 65,38 | 65,38 | 65,38 |
| 42-65 | Medio | 06 | 23,07 | 23,07 | 88,45 |
| 18-41 | Bajo | 03 | 11,53 | 11,53 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

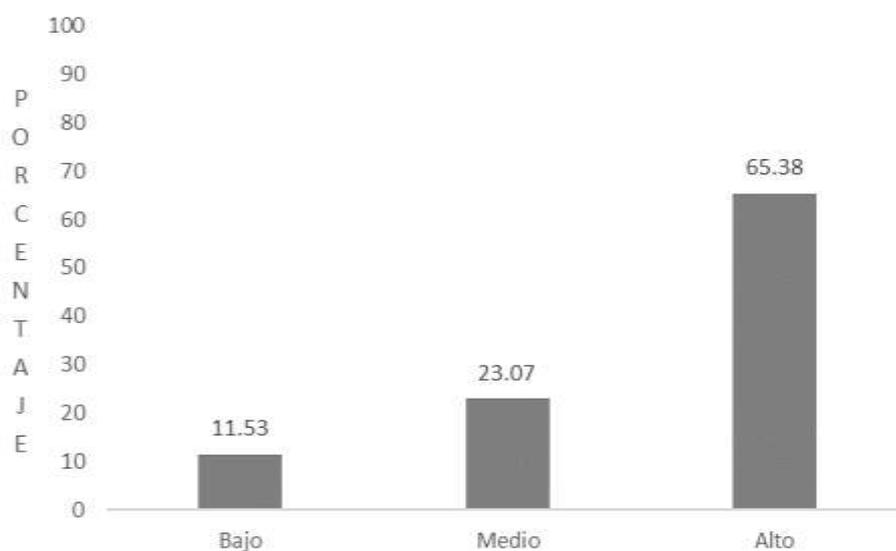


Figura 1. Distribución de la muestra, según la variable relaciones interpersonales

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 65,38 % de la muestra, percibe a la variable relaciones interpersonales en el nivel alto, el 23,07 % en el nivel medio y el 11,53 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable relaciones interpersonales entre los niveles alto y medio.

Dimensión: relaciones humanas

Tabla 10.

Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones humanas.

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 38-50 | Alto | 18 | 69,23 | 69,23 | 69,23 |
| 24-37 | Medio | 04 | 15,38 | 15,38 | 84,61 |
| 10-23 | Bajo | 04 | 15,38 | 15,38 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

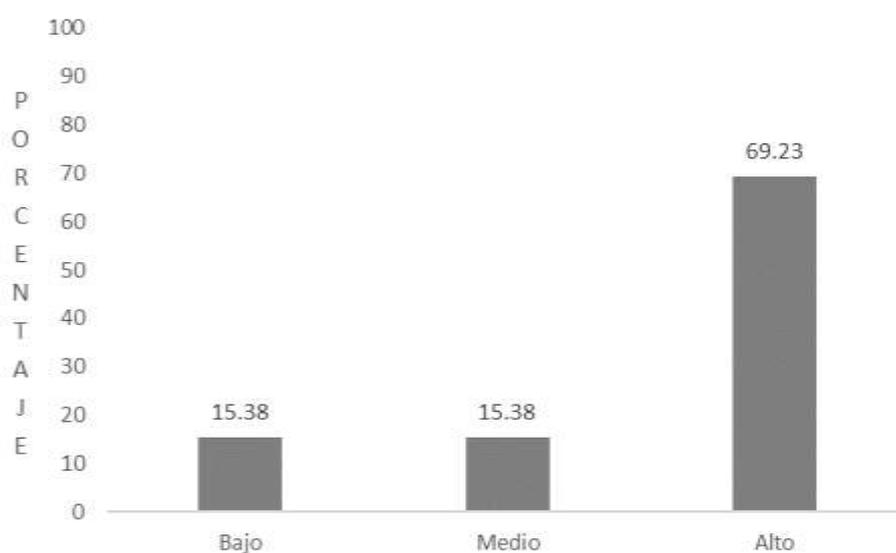


Figura 2. Distribución de la muestra según la dimensión relaciones humanas

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 69,23 % de la muestra, percibe a la dimensión relaciones humanas en el nivel alto, el 15,38 % en el nivel medio y el 15,38 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión relaciones humanas entre los niveles alto y medio.

Dimensión: Relaciones laborales

Tabla 11.

Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones laborales

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 30-40 | Alto | 16 | 61,53 | 61,53 | 61,53 |
| 19-29 | Medio | 08 | 30,76 | 30,76 | 92,30 |
| 08-18 | Bajo | 02 | 07,69 | 07,69 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

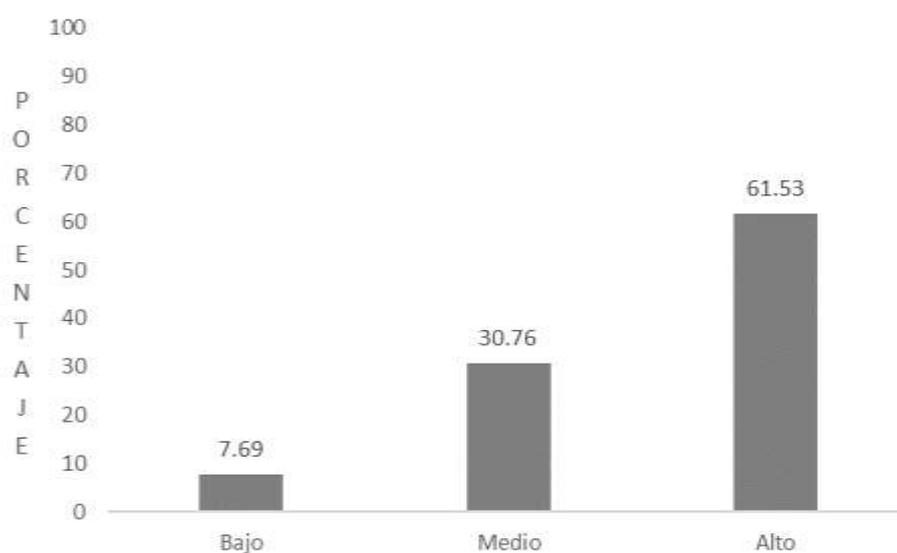


Figura 3. Distribución de la muestra, según la dimensión relaciones laborales

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 61,53 % de la muestra, percibe a la dimensión relaciones laborales en el nivel alto, el 30,76 % en el nivel medio y el 07,69 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión relaciones laborales entre los niveles alto y medio.

Variable: Clima organizacional

Tabla 12.

Distribución de la muestra, según la variable clima organizacional

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 55-75 | Alto | 14 | 53,84 | 53,84 | 53,84 |
| 35-54 | Medio | 07 | 26,92 | 26,92 | 80,76 |
| 15-34 | Bajo | 05 | 19,23 | 19,23 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,0 | 100,0 | |

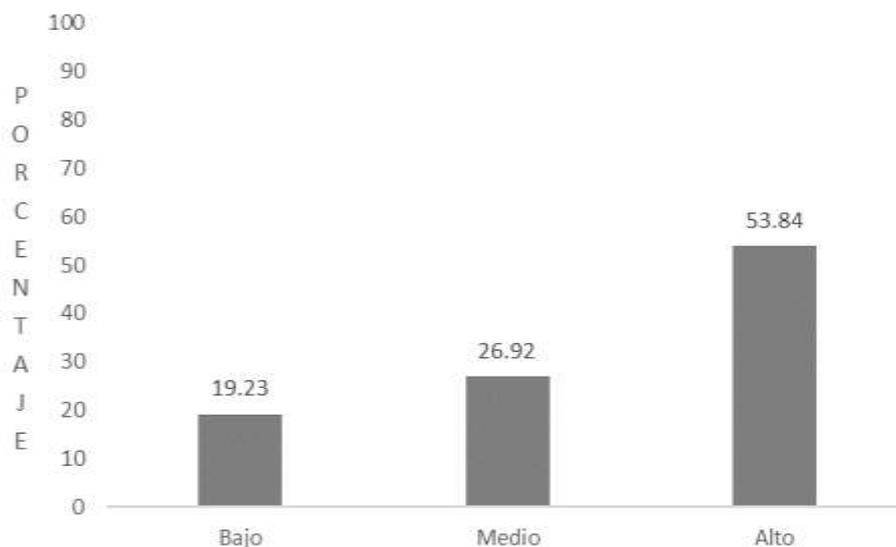
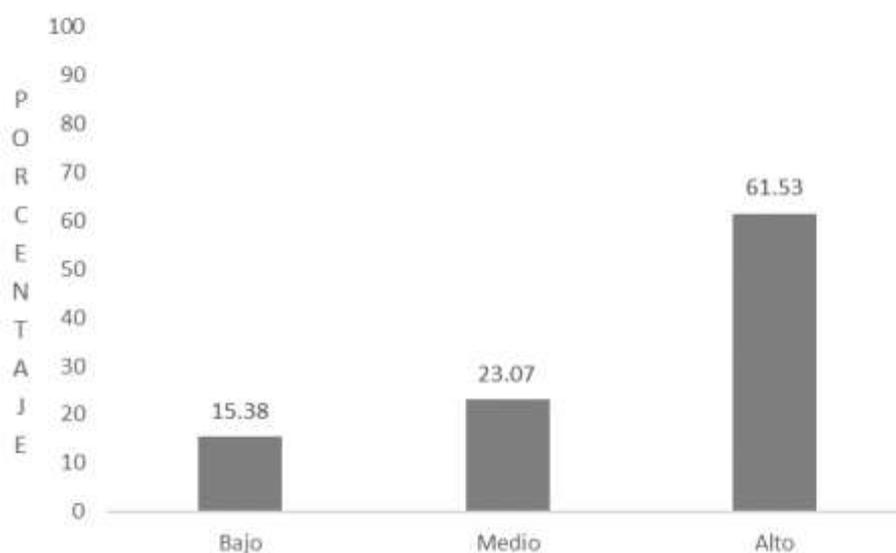


Figura 4. Distribución de la muestra, según la variable clima organizacional

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 53,84 % de la muestra, percibe a la variable clima organizacional en el nivel alto, el 26,92 % en el nivel medio y el 19,23 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable clima organizacional entre los niveles alto y medio.

Dimensión: Tipo de clima**Tabla 13.***Distribución de la muestra, según la dimensión tipo de clima*

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 30-40 | Alto | 16 | 61,53 | 61,53 | 61,53 |
| 19-29 | Medio | 06 | 23,07 | 23,07 | 84,60 |
| 08-18 | Bajo | 04 | 15,38 | 15,38 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

**Figura 5. Distribución de la muestra, según la dimensión tipo de clima**

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 61,53 % de la muestra, percibe a la dimensión tipo de clima en el nivel alto, el 23,07 % en el nivel medio y el 15,38 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión tipo de clima entre los niveles alto y medio.

Dimensión: Factores del clima

Tabla 14.

Distribución de la muestra, según la dimensión factores del clima

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| 11-15 | Alto | 13 | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| 07-10 | Medio | 08 | 30,76 | 30,76 | 80,76 |
| 03-06 | Bajo | 05 | 19,23 | 19,23 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

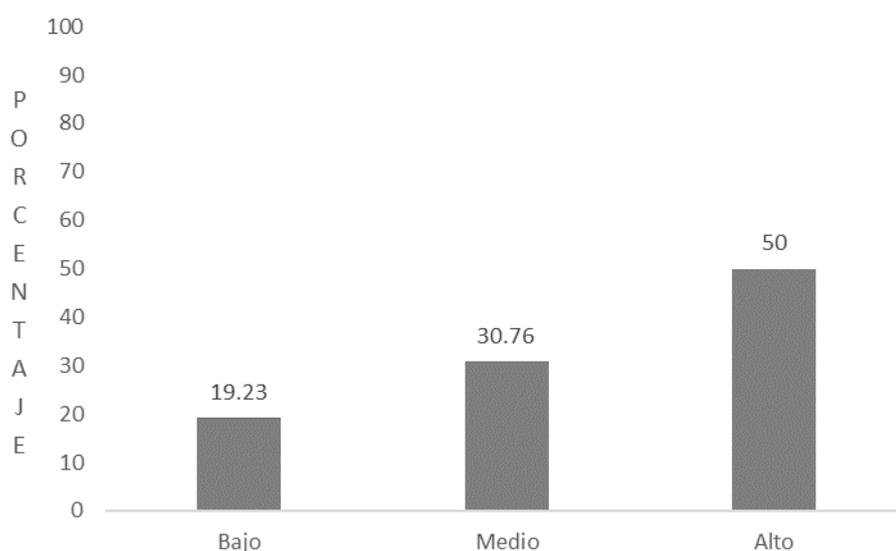


Figura 6. Distribución de la muestra, según la dimensión factores del clima

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 50,00 % de la muestra, percibe a la dimensión factores del clima en el nivel alto, el 30,76 % en el nivel medio y el 19,23 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión factores del clima entre los niveles alto y medio.

Dimensión: Elementos del clima

Tabla 15.

Distribución de la muestra, según la dimensión elementos del clima

| Intervalo | Nivel | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| 16-20 | Alto | 13 | 50,00 | 50,00 | 50,00 |
| 10-15 | Medio | 07 | 26,92 | 26,92 | 76,92 |
| 04-09 | Bajo | 07 | 23,07 | 23,07 | 100,00 |
| | Total | 26 | 100,00 | 100,00 | |

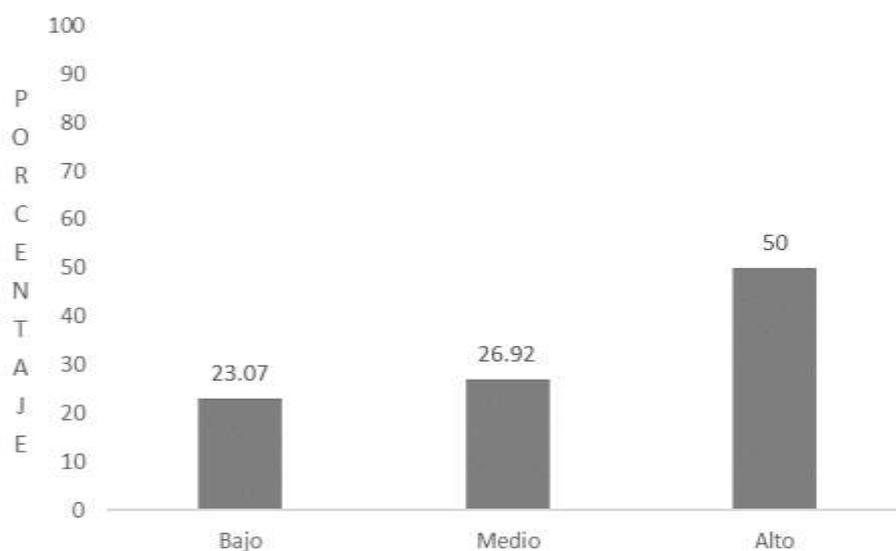


Figura 7. Distribución de la muestra, según la dimensión elementos del clima

Los resultados en relación con los estadísticos descriptivos los presentamos en la tabla y figura respectiva, podemos observar que, el 50,00 % de la muestra, percibe a la dimensión elementos del clima en el nivel alto, el 26,92 % en el nivel medio y el 23,07 % en el nivel bajo. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la dimensión elementos del clima entre los niveles alto y medio.

5.2.2. Nivel inferencial

Resultados de la prueba de hipótesis

A fin de establecer la contrastación de las hipótesis, se establecieron los siguientes parámetros estadísticos:

95% de confianza

0,05 niveles de significancia

Ho. $p > 0,05$

Hi. $p < 0,05$

Coefficiente de Correlación rho Spearman

Medición ordinal.

Hipótesis General

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Tabla 16.*Correlación entre relaciones interpersonales versus clima organizacional*

| | | | Relaciones interpersonales | Clima organizacional |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,8879** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Clima organizacional | Coefficiente de correlación | ,8879** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

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

Como se observa en la tabla respectiva, con un valor rho Spearman = 0,8879 y una $p=0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, las relaciones interpersonales se relaciona con el clima organizacional, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, confirmando que: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Hipótesis Específica 1

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima,

en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Tabla 17.

Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión tipo de clima

| | | | Relaciones interpersonales | Dimensión tipo de clima |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,8841** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Dimensión tipo de clima | Coefficiente de correlación | ,8841** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

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

Como se observa en la tabla respectiva, con un valor rho Spearman = 0,8841 y una $p=0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, las relaciones interpersonales se relaciona con la dimensión tipo de clima, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, confirmando que: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Hipótesis Específica 2

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Tabla 18.

Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión factores del clima

| | | | Relaciones interpersonales | Dimensión factores del clima |
|-----------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,8823** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Dimensión factores del clima | Coefficiente de correlación | ,8823** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

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

Como se observa en la tabla respectiva, con un valor rho Spearman = 0,8823 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, las relaciones interpersonales se relaciona con la dimensión factores del clima, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, confirmando que: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Hipótesis Específica 3

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como

herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Tabla 19.

Correlación entre relaciones interpersonales versus dimensión elementos del clima

| | | | Relaciones interpersonales | Dimensión elementos del clima |
|-----------------|----------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,8953** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 26 | 26 |
| | Dimensión elementos del clima organizacional | Coefficiente de correlación | ,8953** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 26 | 26 |

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

Como se observa en la tabla respectiva, con un valor rho Spearman = 0,8953 y una $p = 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, las relaciones interpersonales se relacionan con la dimensión elementos del clima, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, confirmando que: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para

optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

5.3. Discusión de los resultados

En relación con los estudios antecedentes

Establecemos coincidencias con los resultados obtenidos por: Córdova (2018). Clima organizacional y la motivación laboral en el personal de enfermería del hospital José Agurto Tello de Chosica. Perú: UCV. La investigación descriptiva-correlacional involucro a 73 personal de salud, utilizó el instrumento denominado Escala de determinación de la Motivación laboral y Escala de determinación de la Clima organizacional, en donde los resultados mostraron que el 47,9% del clima organizacional moderado mientras que la motivación laboral fue regular para un 75,6%. Se concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la motivación laboral ($Rho = ,600$) y $p < 0,05$.

Coincidimos también con los resultados encontrados por: Jurado (2017). Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal asistencial en un policlínico del distrito de San Luis-Lima. Tesis. Perú: UCV. Con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores y optimizar la calidad de atención que se brinda a los usuarios en los servicios de salud. Es una investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. El método utilizado fue hipotético deductivo. En la recopilación de los datos se aplicaron dos instrumentos para medir cada variable, el primer instrumento que se empleó fue el cuestionario de Clima Organizacional por Segredo (ECO-S) y el segundo instrumento utilizado fue el cuestionario de Cultura de Seguridad del Paciente (versión española de la encuesta original Hospital survey on patient safety culture de

Estados Unidos). La población estuvo conformada por todo el personal asistencial con título universitario, haciendo un total de 56 trabajadores. Al realizar el análisis de datos para establecer si existe o no una relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente, se concluyó que sí existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables en el personal de salud en un policlínico del distrito de San Luis, Lima-2017, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de .757. Palabras clave: Clima organizacional, cultura de seguridad del paciente,

También coincidimos con los resultados reportados por: Carhuancho (2016). Clima organizacional y motivación laboral en el personal de enfermería en el Centro Médico Naval, Callao, 2016. Tesis. Perú: UCV. Cuyo propósito fue determinar la relación entre las variables Clima organizacional y Motivación laboral, según percepción del personal de enfermería del Centro médico Naval del Callao, para ello utilizó el enfoque cuantitativo, en el tipo de investigación básica de diseño correlacional transversal, para ello tomó una muestra de 180 trabajadores de enfermería de dicho nosocomio, recolectando datos a través de dos instrumentos validados y con alta confiabilidad el estudio concluyó que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación laboral en el personal de enfermería del Centro Médico Naval del Callao, 2016 ($p=0,000$)

Del mismo modo, encontramos similitudes con los resultados obtenidos por: Valdivia (2016), realizó el estudio de maestría en la Universidad Nacional Abierta de Venezuela titulada Influencia del clima organizacional en la motivación del personal del Hospital Juvencio Tenorio de La Mar. Universidad Nacional Abierta. Venezuela. Cuyo objetivo fue Describir el grado de influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal médico del nosocomio de la comuna La Mar, es una investigación de corte correlacional del tipo sustantivo, tomó datos de una muestra probabilística de 187

trabajadores médicos, enfermeros, técnicos del mencionado hospital, recolectando datos mediante instrumentos estandarizados de las variables, el estudio presentó como conclusión: El clima organizacional influye en la motivación intrínseca y extrínseca del trabajador ya que los niveles de superación, los factores de bienestar así como el de recibir cargos a través de concursos por ello se expone que las características comunicacionales, y de relaciones así como la 16 espacialidad del ambiente laboral especifica las condiciones de trabajo del todo servidor.

Del mismo modo, encontramos similitudes con los resultados obtenidos por: Valdivia (2016), realizó el estudio de maestría en la Universidad Nacional Abierta de Venezuela titulada Influencia del clima organizacional en la motivación del personal del Hospital Juvencio Tenorio de La Mar. Universidad Nacional Abierta. Venezuela. Cuyo objetivo fue Describir el grado de influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal médico del nosocomio de la comuna La Mar, es una investigación de corte correlacional del tipo sustantivo, tomó datos de una muestra probabilística de 187 trabajadores médicos, enfermeros, técnicos del mencionado hospital, recolectando datos mediante instrumentos estandarizados de las variables, el estudio presentó como conclusión: El clima organizacional influye en la motivación intrínseca y extrínseca del trabajador ya que los niveles de superación, los factores de bienestar así como el de recibir cargos a través de concursos por ello se expone que las características comunicacionales, y de relaciones así como la 16 espacialidad del ambiente laboral especifica las condiciones de trabajo del todo servidor.

Asimismo, encontramos similitudes con los hallazgos reportados de: Santana (2015). Clima organizacional relacionado a la condición laboral del personal de enfermería del Hospital Carlos Marroquín del Centro comunitario de San Luis” expuesto a la Universidad Austral de Chile, propuso como objetivo, Explicar las características del

clima organizacional frente a las condiciones laborales de los servidores de enfermería del Hospital Carlos Marroquín, es una investigación de diseño no experimental, correlacional, analizó una muestra de 67 enfermeras los resultados indicaron que las características resaltantes del clima organizacional es falta de comunicación directa, asimismo se estableció que existe presión laboral relacionado al tipo de servicio asignado así como de las condiciones de recepción de pacientes con alto riesgo, la conclusión que se presentó es: El clima organizacional en el área de enfermería del Hospital Carlos Marroquín está relacionado de manera significativa con las condiciones de trabajo del personal de enfermería, dado que el clima se fundamenta con el mejor nivel de trato y de valoración del trabajo del personal.

Existen coincidencias con los resultados hallados por: Bernal (2015), en su estudio titulado: El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, sustentada en la universidad ICESI, Colombia, cuyos objetivos fueron: examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud, y diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables, trabajo con una muestra de 83 investigaciones teóricas y empíricas publicadas en países de Latinoamérica durante el siglo XXI, el estudio se efectuó mediante la estrategia de investigación documental, y concluyó: a) sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud, b) el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de

trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

En relación con los estadísticos

La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable relaciones interpersonales, a nivel total y por las dimensiones: relaciones humanas y relaciones laborales, entre los niveles alto y medio.

La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable clima organizacional, a nivel total y por las dimensiones: tipo de clima, factores del clima y elementos del clima, entre los niveles alto y medio.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

En relación con la contrastación de hipótesis

HG: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Se acepta la HG, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

H1: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Se acepta la H1, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

H2: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del

clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Se acepta la H2, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

H3: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

HO: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Se acepta la H3, existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Conclusiones

1. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable relaciones interpersonales entre los niveles alto y medio.

2. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable relaciones interpersonales, a nivel total y por las dimensiones: relaciones humanas y relaciones laborales, entre los niveles alto y medio.

3. La mayoría altamente significativa de la muestra percibe a la variable clima organizacional, a nivel total y por las dimensiones: tipo de clima, factores del clima y elementos del clima, entre los niveles alto y medio.

4. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

5. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

6. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

7. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Recomendaciones

1. Se sugiere proseguir promoviendo el ejercicio de relaciones interpersonales positivas en la institución con la finalidad de generar un clima organizacional positivo.
2. Se sugiere desarrollar programas, talleres, y charlas motivacionales acerca de la importancia de las relaciones personales y su influencia en el clima organizacional.
3. Se sugiere promover en los docentes cambios y mejoras de actitudes, conductas, expresiones verbales y corporales en pro de la obtención de un clima organizacional óptimo en la institución.
4. Se sugiere compartir los resultados del presente estudio con la comunidad educativa de la institución, con la finalidad de tener información objetiva y precisa sobre las variables del estudio.
5. Se sugiere realizar estudios de profundidad, considerando las dimensiones, indicadores y aspectos involucrados en ambas variables.

Referencias

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. Caracas.
- Blanch, J.; Espuny, M.; Duran, C.; Artiles, M. (2003). *Teoría de las Relaciones Laborales, Fundamentos*. Editorial UOC. España, Barcelona.
- Cárcamo, M (1968). *Las Relaciones Humanas y la Administración de Personal*. Editorial Andrés Bello. Santiago de Chile.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009).
- Córcega, A. (2009). *Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del Liceo bolivariano "Creación Cantarrana", Cumaná-Estado Sucre. Año 2007-2008*. UDO. Estado Sucre – Venezuela.
- Dessler, G. (2000). *Administración de Personal*, Editorial Prentice Hall, México.
- Donald, C. (2005) (p.62). *Supervisión, Práctica del Empowerment*. Editorial Thomson. México.
- Fernández, P.; Ramos, N. (2004). *Desarrolla Tu Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. España, Mallorca Barcelona.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC. España, Barcelona.
- García, V. (1996). *Enseñanza de las Ciencias Sociales en Educación Secundaria*. Ediciones Rialp. Madrid, España.
- Gastelo, D. (2008). *Padres, Docentes y Estudiantes en el Proceso Educativo*. Publicaciones de Artículos Interesantes Universidad de Perú. Disponible en www.universidadperu.com/articulos-padres.
- Godio, J. (2001), *Sociología del trabajo y política*, Buenos Aires: Corregidor. Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairos. España, Barcelona.
- Gómez, I. (2000). *Matemática Emocional. Los afectos en el Aprendizaje*. Madrid: Narcea.

- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Caracas: Mc Graw Hill.
- James, E. (2003). *Dirección de las Relaciones Públicas*. Orlando, Florida. Edición Gestión 2000.
- López, M (2006). *Lenguaje Transparente. Relaciones Interpersonales en la Empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.
- Maslow, A. (1943). *Teoría de las Necesidades. Necesidades de Afiliación*.
- Méndez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia*. Centro Editorial. Colombia
- Palomo, M. (2008). *Liderazgo y Motivación de Equipos de Trabajo*. Esic Editorial. Madrid.
- Peña y Joaquín de Elena (2004), *Desigualdad Social y Relaciones de Trabajo*. Ediciones Universidad de Salamanca (España).
- Pérez, M. (2001). *Afectos, Emociones y Relaciones en la Escuela*. Editorial Grao. Barcelona.
- Robbins, S. (2001). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Mexicana. México.
- Rubio, J. (2005). *Manual de Coordinación de Seguridad y Salud en las Obras de Construcción*. Ediciones Díaz de Santos. España
- Silva, J. (2008). *Metodología de la Investigación. Elementos Básicos*. Caracas: Ediciones CO- BO.
- Stainback, W. (2001). *Aulas Inclusivas, un Nuevo Modelo para Enfocar y Vivir el Currículo*. Ediciones Narcea. Madrid – España.
- Teixidó, J. (2009). *La Acogida al Profesorado de Nueva Incorporación*. Editorial Graó. Barcelona.
- Vélez, A. (2007). *Homo Sapiens. El hombre*. Bogotá D.C. Colombia: Villegas Editores S.A.

Zaga, M. (2001). *Relación Del Clima Organizacional Con El Desempeño Docente del Complejo Educativo De Huaraya, Provincia De Moho, Puno – 2011*. Lima, Perú

Apéndices

Apéndice A. Matriz de consistencia

Título: Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Metodología |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> | <p>Hipótesis general Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> | <p>Enfoque: Es cuantitativo</p> <p>Tipo: Sustantivo o de base</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Población y muestra La muestra se constituyó con 26 docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía.</p> |
| <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la</p> | <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima</p> | <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión tipo de clima, en</p> | |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales como</p> | <p>organizacional, en su dimensión tipo de clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> <p>Establecer la relación que existe entre las relaciones</p> | <p>la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión factores del clima, y en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario sobre relaciones interpersonales</p> <p>Cuestionario sobre clima organizacional</p> <p>Tratamiento estadístico</p> <p>Estadísticas descriptivas</p> <p>Estadísticas inferenciales</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana?</p> | <p>interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> | <p>como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, en su dimensión elementos del clima, en la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.</p> | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Apéndice B. Instrumentos de Evaluación
Cuestionario sobre relaciones interpersonales

| Ítems | S | CS | AV | CN | N |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| 1. ¿Consideras que entre tus compañeros docentes existe entusiasmo para desempeñar las labores del plantel? | | | | | |
| 2. ¿Se esfuerzas en establecer buenas relaciones laborales con los demás docentes del plantel? | | | | | |
| 3. ¿Consideras usted que comparten los docentes los mismos intereses y necesidades laborales dentro del plantel? | | | | | |
| 4. ¿Crees que sus compañeros de trabajo le ayudan a reforzar sus fortalezas para que pueda lograr un desempeño académico pertinente? | | | | | |
| 5. ¿La comunicación que se comparte entre los docentes se centra en el rumor y comentarios de pasillo? | | | | | |
| 6. ¿Piensa que la comunicación que se desarrolla dentro del plantel, se maneja a través de herramientas formales y veraces? | | | | | |
| 7. ¿Las emociones que usted ha fomentado, le ayudan a desarrollar un desempeño satisfactorio y agradable en el plantel? | | | | | |
| 8. ¿Cree que para lograr un clima organizacional óptimo y buenas relaciones interpersonales dentro del plantel influyen en las emociones de los individuos que allí laboran? | | | | | |
| 9. ¿Participa con entusiasmo en todas las actividades que se desarrollan dentro del plantel? | | | | | |
| 10. ¿Considera que se desarrollan mejor tus funciones de forma individual que de forma colectiva? | | | | | |
| 11. En ésta institución educativa ¿se manejan con armonía las relaciones a nivel laboral entre el tren directivo? | | | | | |
| 12. ¿Las relaciones laborales, se rigen mejor cuando se desarrollan bajo lineamientos de trabajo colectivo? | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 13. ¿Los docentes demuestran disposición para llevar a cabo actividades comunes de la institución? | | | | | |
| 14. ¿Consideras que la disposición es un factor clave en la realización de tareas en un ambiente agradable? | | | | | |
| 15. ¿Las condiciones de trabajo en el plantel son ideales para laborar y desarrollar sus funciones adecuadamente? | | | | | |
| 16. ¿Es el ambiente de trabajo en este plantel, idóneo para el ejercicio de tus funciones como docente? | | | | | |

Cuestionario sobre clima organizacional

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|---|
| 01. ¿El director del plantel ordena de forma autoritaria las actividades que los docentes deben desarrollar? | S | CS | AV | CN | N |
| 02. ¿El directivo demuestra recelo en delegar funciones a su equipo de docentes? | | | | | |
| 03. ¿Las funciones que desempeñas de forma adecuada son recompensadas? | | | | | |
| 04. ¿Considera que la gerencia del plantel se centra más en las fallas y castigos, que en mejorar el desempeño laboral del personal? | | | | | |
| 05. ¿Se delegan funciones en el plantel a partir del reconocimiento y del esfuerzo demostrado por los docentes? | | | | | |
| 06. ¿Consideras que la dirección del plantel permite a los docentes en participar en la toma de decisiones? | | | | | |
| 07. ¿Considera importante participar con entusiasmo y agrado en los encuentros que se realizan como reuniones, talleres, entre otros? | | | | | |
| 08. ¿Cree que su participación en los distintos encuentros que se realizan dentro del plantel es relevante para fomentar un ambiente de trabajo productivo? | | | | | |
| 09. ¿Utiliza la tecnología como herramienta comunicativa para ayudar a propiciar un clima organizacional óptimo? | | | | | |
| 10. ¿El cumplimiento del reglamento interno como política institucional, propicia a que se constituya una atmósfera estructurada y organizada en el plantel? | | | | | |

| | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11. ¿Existe un clima de valores en el plantel? | | | | | |
| 12. ¿Tu motivación hacia tu trabajo es un factor determinante para fomentar un clima organizacional de armonía en el plantel? | | | | | |
| 13. ¿Considera que tu grupo de docentes te motivan a innovar y mejorar tu desempeño académico? | | | | | |
| 14. ¿Considera que para tomar decisiones en la institución se llega a consenso con facilidad? | | | | | |
| 15. ¿Considera que fomentar un clima organizacional adecuado es solo responsabilidad del líder? | | | | | |

Apéndice C.

Fichas técnicas de los instrumentos

Cuestionario sobre relaciones interpersonales

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre relaciones interpersonales.

Autores: Adaptación del autor del estudio.

Año: 2019

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Este cuestionario recaba información sobre las relaciones interpersonales.

Población: Docentes de educación superior.

Número de ítem: 16

Aplicación: colectiva

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem, según escala Likert, los índices:

Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dimensiones: relaciones humanas y relaciones laborales.

Cuestionario sobre clima organizacional

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre clima organizacional.

Autores: Adaptación del autor del estudio.

Año: 2019

Descripción

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Este cuestionario recaba información sobre el clima organizacional.

Población: Docentes de educación superior.

Número de ítem: 15

Aplicación: colectiva

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El sujeto marcará en cada ítem, según escala Likert, los índices:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Dimensiones: tipo de clima, factores del clima y elementos del clima.

Apéndice D.
Fichas de validación

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Valenzuela Condori Juan Carlos

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre relaciones interpersonales

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 3. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 7. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 8. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90

FECHA: SETIEMBRE 2019

FIRMA:

DNI : 07687394



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Oyarce Villanueva Gilbert

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre relaciones interpersonales

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 11. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 12. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 13. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 14. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 15. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 16. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 17. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | |
| 18. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 19. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 20. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | X | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

91



FECHA: SETIEMBRE 2019

FIRMA:

DNI : 09299429

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : José Luis Montoya Salazar

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre relaciones interpersonales

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUJ BUENA | | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|---|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 21. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 22. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 23. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 24. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 25. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 26. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 27. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 28. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 29. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 30. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

91

FECHA: SETIEMBRE 2019

FIRMA:



DNI : 07685680

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : José Luis Montoya Salazar

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre clima organizacional

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 31. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 32. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 33. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 34. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 35. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 36. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 37. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 38. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 39. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 40. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

92

FECHA: SETIEMBRE 2019

FIRMA:

DNI : 07685680



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Valenzuela Condori Juan Carlos

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre clima organizacional

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUJ BUENA | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 41. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 42. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 43. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 44. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 45. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | |
| 46. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 47. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 48. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 49. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 50. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

90

FECHA: SETIEMBRE 2019

FIRMA:



DNI : 07687394

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : Gilbert Oyarce Villanueva

INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNE – EPG

INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACIÓN : Cuestionario sobre clima organizacional

AUTOR DEL INSTRUMENTO : López Alvarez Juana Mercedes

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | BAJA | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|-------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 51. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 52. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 53. ACTUALIZACIÓN | Esta adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 54. ORGANIZACIÓN | Esta organizado en forma lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 55. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 56. INTENCIONALIDAD | Es adecuado para valorar las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 57. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos científicos sobre las variables de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 58. COHERENCIA | Entre las variables, dimensiones, indicadores e ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 59. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 60. PERTINENCIA | El instrumento es aplicable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD :

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

92



FIRMA:

FECHA: SETIEMBRE 2019

DNI : 09299429