

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ANDAHUAYLAS, 2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:
DANTE HUAMÁN ÑAHUIRIMA

Andahuaylas, Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ANDAHUAYLAS, 2016**

DANTE HUAMÁN ÑAHUIRIMA

Asesor:

Mag. John Peter Aguirre Landa

Andahuaylas, Perú

2017



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorium Ccoyahua cho, de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo, siendo las 1:00 pm horas del día 25 de Setiembre del año 2017, se reunieron el Víctor Raúl Barate Luque, Darío Valreymond Tacora y el Simón José Cama Flores

integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016

cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas, Dante Huamán Nahuirima y su Asesor John Peter Aguirre Landa, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa del tesista, el Jurado Evaluador ACORDÓ: APROBAR por UNANIMIDAD, al Bachiller en Administración de Empresas, Dante Huamán Nahuirima, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>Trece</u>	<u>Regular</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

Víctor Raúl Barate Luque

Darío Valreymond Tacora

Simón José Cama Flores

EDICATORIA

A Dios

Todo poderoso, por totalidad de la vida, por ser mi guía espiritual y orientar cada uno de mis pasos hacia el éxito; por recompensar mis esfuerzos y mis sacrificios, por derramar sobre mí la fe y la sabiduría que necesitaba para culminar este trabajo de investigación y así materializar esta meta tan anhelada.

A mi madre Lucia

Mami, te dedico este logro por ser el mejor ejemplo de madre y de vida, por demostrarme que el concepto de familia tiene diferentes significados y tú y mis hermanos constituyen uno de ellos.

Por haberme apoyado a pesar de los momentos difíciles, por ser el pilar más importante, por la motivación constante para seguir en mis estudios, pero más que nada por su amor incondicional que tuvo hacia mí.

A mi padre Juan

Por ser un ejemplo de perseverancia, por el apoyo constante, por inculcarme valores y responsabilidades en la vida para salir adelante ante las situaciones difíciles y por su amor.

A Delzy

Por tu amor sin límites por estar conmigo hasta el final de este sueño, por compartir mis éxitos y mis fracasos, por comprender la importancia de este nuevo logro para mí, por toda su colaboración en esta investigación, por tolerar mis malos momentos y concederme el más bello fruto de amor. Te amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, nuestro creador, por permitirme vivir momentos buenos y malos, dándome fuerzas cada día para seguir adelante. El siempre estará conmigo, sabe porque hace las cosas, por eso yo confié en él

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por darme la oportunidad de formarme en sus aulas y ser un profesional con principios, valores y con capacidad para afrontar retos y dificultades en un mundo competitivo y de conocimiento

A cada uno de los docentes de la facultad de ciencias de la empresa, de la escuela profesional de administración de empresas, por ser las personas que me guiaron en mi formación profesional, compartiendo de sus conocimientos y experiencias durante los cinco años de mi permanencia en la universidad.

A la dirección de investigación de la facultad de ciencias de la empresa y al comité organizador del programa de titulación por la modalidad de tesis EPAE, por hacer posible el desarrollo de este programa de titulación para optar el grado de licenciado en administración de empresas

Mi sincera gratitud al Mgtr. John Peter Aguirre Landa, por ser un excelente asesor y un profesional con voluntad de servicio, a la vez por orientarme e ilustrarme con su sabiduría y su vasta experiencia, quien siguió de cerca y reviso el desarrollo de este trabajo de investigación.

A la Municipalidad Provincial de Andahuaylas por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación y al personal administrativo encuestado por su colaboración y tiempo que dedicaron para responder la encuesta que ha sido presentado y por sus diferentes sugerencias que se ha recibido para mejorar las relaciones interpersonales.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación, titulado “*Relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016*” el escenario donde se realizó la investigación es en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El propósito fundamental de esta investigación analizar las relaciones interpersonales del personal administrativo de dicho institución mencionado.

Los resultados del presente trabajo de investigación, constituirá una fuente de información muy importante que permitirá conocer la realidad de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, a la vez, contribuir en la mejora de los problemas relacionados con el estudio realizado.

En la elaboración del presente trabajo, se han tomado en cuenta los pasos metodológicos y procedimiento que comprenden el proceso de la investigación científica, en tal sentido se espera haber cumplido con lo considerado en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas y con el reglamento del curso de titulación por la modalidad de tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, sumado a ello las exigencias técnicas y procedimiento de los jurados evaluadores.

En tal sentido, se pone en vuestra consideración esperada que será como punto de partida para investigaciones futuras sobre el mismo tema que se realizara.

ÍNDICE GENERAL

	Pág
EDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	16
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema	21
1.1.1. Problema general	21
1.1.2. Problemas específicos.....	21
1.4. Justificación	22
1.5. Objetivos.....	24
1.5.1. General	24
1.5.2. Específicos.....	24
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.2. Marco teórico.....	31
2.2.1 Conceptos de relaciones interpersonales	32
2.2.2 Importancia de las relaciones interpersonales.....	33
2.2.3 Características de las relaciones interpersonales.....	34
2.2.4 Estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales.....	38
2.2.5 Tipos de relaciones interpersonales	41
2.2.6 Factores que intervienen en las relaciones interpersonales.....	43
2.3 Marco Conceptual.....	49
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
3.1. Hipótesis.....	51
3.2. Variables.....	51
3.3. Operacionalización de variable	53
3.4. Metodología	54
3.4.1. Enfoque	54

3.4.2. Tipo de estudio	54
3.4.3. Diseño de investigación	54
3.5. Población y muestra de estudio	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.7. Métodos de análisis de datos.....	57
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	58
4.1. Resultados de la investigación.....	58
4.1.1. Confiabilidad del instrumento.....	58
DISCUSIÓN.....	99
CONCLUSIONES	102
RECOMENDACIONES	104
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	105
ANEXO.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según género	60
Figura 2. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según	61
Figura 3. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de tiempo de servicio.	62
Figura 4. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según grado de instrucción	63
Figura 5. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el rango de empleo.....	64
Figura 6. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el cargo que ocupa.....	65
Figura 7: Resultado de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	67
Figura 8. Resultado de la manifestación de sus opiniones.....	68
Figura 9. Resultado de la participación en las reuniones	69
Figura 10. Resultado del control de las emociones al momento de conversar.	70
Figura 11. Resultado evitar de usar apodosos o sobrenombres.	71
Figura 12. Resultado de distorsión de la comunicación	72
Figura 13. Resultado de motivación de los miembros y/o jefes.....	73
Figura 14. Resultado de prefiere relacionarse con.....	74
Figura 15. Resultado de reuniones y solución de problemas	75
Figura 16. Resultado de del tono de voz agradable	76
Figura 17. Resultado de evitar los desacuerdos frente a un problema.....	77
Figura 18. Resultado de las situaciones incómodas	78
Figura 19. Resultado de la importancia de los acuerdos y objetivos	79
Figura 20. Resultado del error en trámite administrativo	80
Figura 21. Resultado de las tendencias y procesos sociales	81
Figura 22. Resultado de confianza frente a problemas sociales	82
Figura 23. Resultado de solidaridad.....	83
Figura 24. Resultado de la importancia de relación laboral.....	84
Figura 25. Resultado de trámites administrativos.....	85
Figura 26. Resultado de trámites administrativos.....	86
Figura 27. Resultado de relaciones interpersonales	87
Figura 28. Resultado de confianza con sus compañeros	88

Figura 29. Resultado de relaciones interpersonales de los gerentes, jefes y compañeros de trabajo.....	89
Figura 30. Resultado de adaptación en el trabajo.....	90
Figura 31. Resultado de trabajo cooperativo.....	91
Figura 32. Resultado de toma de decisiones	92
Figura 33. Resultado del reto que se presenta a la institución	93
Figura 34. Resultado de identificación con la institución	94
Figura 35. Resultado de la información oportuna de los cambios y decisiones aprobados	95
Figura 36. Resultado de integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel.....	96
Figura 37. Resultado de comunicación con su superior inmediato.....	97
Figura 38. Resultado de la comunicación es clave para el éxito de relaciones interpersonales.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Resumen de procesamiento de datos.....	58
Tabla 2. Resultado de fiabilidad según el procedimiento estadístico del coeficiente alfa de Cronbach.....	59
Tabla 3. tabla de Kuder, rango de confiabilidad de coeficiente de Alfa de Cronbach.	59
Tabla 4. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según género	60
Tabla 5. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de edad.....	61
Tabla 6. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de tiempo de servicio.	62
Tabla 7. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según grado de instrucción.....	63
Tabla 8. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el rango de empleo.	64
Tabla 9. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el cargo que ocupa.	65
Tabla 10. Frecuencia de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.....	67
Tabla 11. Resultado de la manifestación de sus opiniones.....	68
Tabla 12. Resultado de la participación en las reuniones	69
Tabla 13. Resultado del control de las emociones al momento de conversar	70
Tabla 14. Resultado evitar de usar apodos o sobrenombre	71
Tabla 15. Resultado de distorsión de la comunicación.....	72
Tabla 16. Resultado de motivación de los miembros y/o jefes	73
Tabla 17. Resultado de prefiere relacionarse con.....	74
Tabla 18. Resultado de reuniones y solución de problemas	75
Tabla 19. Resultado del tono de voz agradable	76
Tabla 20. Resultado de evitar los desacuerdos frente a un problema.....	77
Tabla 21. Resultado de las situaciones incómodas.....	78
Tabla 22. Resultado de la importancia de los acuerdos y objetivos	79
Tabla 23. Resultado del error en trámite administrativo	80
Tabla 24. Resultado del de las tendencias y procesos sociales.....	81
Tabla 25. Resultado de confianza frente a problemas personales	82
Tabla 26. Resultado de solidaridad.....	83

Tabla 27. Resultado de la importancia de relación laboral	84
Tabla 28. Resultado de trámites administrativo	85
Tabla 29. Resultado de apreciación de parte de compañeros.....	86
Tabla 30. Resultado de relaciones interpersonales.....	87
Tabla 31. Resultado de confianza con sus compañeros	88
Tabla 32. Resultado de relaciones interpersonales de los gerentes, jefes y compañeros de trabajo	89
Tabla 33. Resultado de adaptación en el trabajo	90
Tabla 34. Resultado de trabajo cooperativo.....	91
Tabla 35. Resultado de toma de decisiones	92
Tabla 36. Resultado del reto que se presenta a la institución	93
Tabla 37. Resultado de identificación con la institución	94
Tabla 38. Resultado de la información oportuna de los cambios y decisiones aprobados.....	95
Tabla 39. Resultado de integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel.....	96
Tabla 40. Resultado de comunicación con su superior inmediato.....	97
Tabla 41. Resultado de la comunicación es clave para el éxito de relaciones interpersonales	98

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pag.
Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación	109
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables.....	110
Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos	111
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos.....	113
Anexo 5. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	115
Anexo 6. Fotografía de investigación	118
Anexo 7. Autorización para aplicar la encuesta al personal administrativo	120

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se consideró como objetivo general analizar las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincia de Andahuaylas – 2016.

Estudio que se ha desarrollado de la investigación en base a los hechos correspondientes al año 2016. Pertenece al enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es de investigación básica, el diseño de investigación no experimental y dentro del diseño no experimental, esta investigación es de tipo de diseño transaccional o transversal descriptivo.

La población se conforma por todos los trabajadores que realizan labor administrativa, en un total de 202 personas. El tamaño de la muestra bajo sustento teórico plasmado en la tesis, se tomó por muestreo probabilístico simple obteniendo un resultado de 133 personas, acotadas a un margen de error 5% y de seguridad del 95%. La técnica e instrumentos de recolección de datos que se utilizó ha sido la encuesta.

Del procedimiento de datos, se obtuvo un Alfa de Cronbach de (0.786) que representa muy confiable de confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación. Asimismo, al contrastar según Arias es necesario la formulación de una hipótesis en un trabajo descriptivo siempre en cuando se busca establecer una relación entre variables, es decir que tiene que haber dos o más variables. Es por tal razón que en este trabajo, se vio por conveniente no considerar una hipótesis puesto que solo se tiene una variable y no se pretende probar ninguna relación, sino por el contrario se pretende dar a conocer características, y los diferentes tipos, factores, y rasgos esenciales del objeto de estudio en un momento determinado para obtener un buen resultado.

El análisis de los resultados ha permitido cumplir con los objetivos. Se alcanzó brindar las conclusiones y recomendaciones ahora es imprescindible la toma de conciencia por parte de los implicados e impartir una relación armoniosa entre los trabajadores, y con la parte usuaria que vienen laborando día a día.

Palabras claves:

Relaciones interpersonales, trabajadores administrativos, municipalidad.

ABSTRACT

The present research work was considered as general objective to analyze the interpersonal relations of the administrative staff of the Municipality Province of Andahuaylas - 2016.

Study that has been developed from the research based on the facts corresponding to the year 2016. It belongs to the quantitative approach, the type of study is basic research, the design of non-experimental research and within the non-experimental design, this research is of type Of descriptive or transactional design.

The population is conformed by all the workers who perform administrative work, for a total of 202 people. The sample size under theoretical support in the thesis was taken by probabilistic sampling simple, obtaining a result of 133 people, bounded to a margin of error of 5% and a 95% safety margin. The technique and instruments of data collection that was used has been the survey.

From the data procedure, we obtained a Cronbach's alpha of (0.786) representing very reliable reliability of the application of the research instrument. Likewise, when contrasting according to Arias, it is necessary to formulate a hypothesis in a descriptive work, always when it is sought to establish a relationship between variables, that is, there must be two or more variables. It is for this reason that in this work, it was considered convenient not to consider a hypothesis since there is only one variable and it is not intended to prove any relation, but on the contrary it is intended to reveal characteristics, and the different types, And essential features of the object of study at a given time to obtain a good result.

The analysis of the results has allowed to meet the objectives. It was achieved to provide the conclusions and recommendations now it is essential the awareness of those involved and impart a harmonious relationship between the workers, and the user who have been working day by day.

Keywords:

Interpersonal relations, administrative workers, Municipality

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: Relaciones interpersonales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas – 2016, surge a partir de que al hombre se constituye el elemento esencial de una organización. Es el eje principal del desarrollo y del progreso de la misma, lo que implica que no puede ser visto como instrumento utilizado para alcanzar un fin, sino como un ser racional y complejo que está sujeto a continuos cambios y adaptaciones que el medio lo exige.

La interacción del individuo en la sociedad, es vista como la necesidad que tiene este de hacer sentir y formar parte de un grupo y establecer relaciones con los demás que le permitan satisfacer sus necesidades.

Del tipo de relaciones que el individuo establezca dependerá su desenvolvimiento ya sea a nivel personal o en la organización. Es por ello que las relaciones interpersonales juega un papel fundamental en la labor cotidiano de una persona, por lo tanto el hombre como ser social debe tratar de mejorar las relaciones con los demás para lograr una coordinación eficiente de los esfuerzos humanos, para así evitar situaciones conflictivas.

Es por ello que la presente investigación tiene por objetivo primordial analizar las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. El presente informe final de tesis consta de cinco capítulos y está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se hizo énfasis el problema de investigación, para ello se desarrolló el planteamiento y formulación del problema, tanto general como les específicas; asimismo contiene la delimitación, justificación y los objetivos.

Capítulo II: Para mayor consideración al presente trabajo, se desarrolló la fundamentación teórica, como los antecedentes, el marco teórico y conceptual. En este capítulo se ha considerado la hipótesis no corresponde, las variables y su operacionalización.

Capítulo III: Se desarrolló la metodología de la investigación en el cual se muestra la variable de estudio, la operacionalización de variable, el enfoque, tipo de estudio, diseño

de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos y métodos de análisis de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se presenta los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento y análisis de esta información confrontándola con los objetivos propuestos. Seguidamente se presenta las principales conclusiones del estudio y las sugerencias respectivas. Finalmente este trabajo termina con la bibliografía consultada, así como los anexos que incluyen información del proceso de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Los procesos de cambio en la sociedad del siglo XXI tiene que aceptar y adaptarse, se presenta cada vez más rápido, los mismos que impulsan sobre manera la importancia del talento humano como ente propiciador de todas las acciones, de allí que en los distintos sectores: económicos, políticos, sociales, educativos, religiosos, se precisan las transformaciones necesarias para hacer más afectiva la actuación del hombre tanto a nivel individual como a nivel colectivo.

Es importante señalar que las empresas dependen de su gente, es por ello que las relaciones interpersonales es clave para la obtención de un mayor rendimiento organizacional, los gerentes o los responsables de las entidades públicas o privadas deben entender la naturaleza humana y comprender el comportamiento de las personas, esto hará que se cree un clima armonioso donde los empleados se sientan bien consigo mismo y con su lugar de trabajo, es decir, un ambiente de trabajo que estimule y apoye altos niveles de desempeño y donde el trabajo los ayude a satisfacer sus necesidades personales. Así mismo se debe tener en cuenta que un equipo de trabajo con prácticas sanas de interacción puede lograr excelentes resultados.

Por naturaleza los seres humanos somos sociales, sin embargo, no siempre es fácil hablar con los demás y expresar nuestros opiniones y sentimientos o dar a conocer lo que uno siente, es por eso existe una gran diferencia entre ser eficaz en la comunicación y saber transmitir el mensaje que se quiere. La comunicación supone más que el intercambio verbal directo o indirecto constituye uno de los procesos de la vida del hombre, siendo capaz de afianzar su propia identidad para interactuar con la sociedad y compartir una cultura, permitiendo el acceso al conocimiento, la organización del pensamiento, la representación de una realidad social, la regulación social de conductas y el sentido de las relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista anterior, los seres humanos pueden desarrollar acciones que propician transformaciones sociales, permitiendo la oportunidad de dialogar, reflexionar, decidir, cuestionar y cambiar las propias opiniones para construir

nuevas que pudieran favorecer a todos, sin embargo, surgen elementos que causan incomodidades o barreras conacionales que conlleva a cortar relaciones con otros seres humanos por consiguiente, para mantener un clima armonioso en cualquier organización, empresa o grupo familiar es necesario promover y mantener buenas relaciones.

Es de hacer notar que todas las actividades humanas están regidas por el tiempo y la correcta utilización de los recursos, esto determinara su éxito o fracaso, no obstante, estos dependen en gran parte de la cooperación de otras personas, a través de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, se puede construir un nivel de confianza y apoyo que conllevaría a adoptar distintas formas de afrontar los retos tanto individuales como colectivos y de esta forma lograr los objetivos planteados en el menor tiempo posible.

Cabe destacar lo que afirma Gento Palacios (2000) “La gestión de personal implica el aprovechamiento e sus empleados para librar todo el potencial que posee, con el fin de mejorar permanentemente la propia empresa” (p. 44). En este sentido, los gerentes deben tomar en consideración los niveles de desempeño, destrezas y capacidades de cada miembro de su equipo de trabajo, aplicar con eficacia el talento que tiene sus trabajadores, con finalidad de mitigar las posibles debilidades que puedan afectar el buen desenvolvimiento de las labores diarias y que de una u otra forma pueda perturbar el ambiente y por consiguiente el retraso del cumplimiento de los objetivos.

Retomando lo planteado, en las instituciones públicas la comunicación entre sus miembros y el personal que laboran se hace fundamental, ello conlleva a la unidad, armonía y confianza. En el caso de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observó que existe debilidades para aplicar la buena comunicación y crear un buen ambiente de trabajo, en virtud de dicha afirmación, es importante destacar que las relaciones interpersonales nos conduce a cambiar el clima institucional, comunicando eficientemente y trabajando en equipo, en atención a esta perspectiva. También evidentemente podemos resaltar que las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo de la personalidad de cualquier individuo, al destacar que la conexión que se establece de una persona a otra persona promueve un intercambio de procesos físicos, mentales y psicológicos. Bajo esta circunstancia, una manera de conducir el personal de la institución, objeto de estudio, es proceder de forma efectiva con una

actitud de servicio, fortaleciendo las relaciones interpersonales a través de la interacción que se ejerce entre las personas, expresando sentimiento positivo y palabras amenas hacia los compañeros del trabajo con quienes se comparte diariamente.

Las relaciones interpersonales actualmente son el pilar sobre la cual se semiente el buen trato, el respeto, la confianza en el intercambio de la información sobre las diferentes labores que ejercen en las diferentes organizaciones del país. En tal sentido es necesario que todas las personas pongan su empeño en el logro de las buenas relaciones interpersonales y que esto permita el clima deseado de las personas.

Las relaciones interpersonales no ayudan a un buen clima organizacional por cuanto el gerente no logra que el equipo humano con quien trabaja, en forma colectiva logre internalizar las tareas, los objetivos, las estrategias, visión común de las cosas y una actitud colectiva estrictamente favorable; para impulsar el proceso que se quiere seguir, donde no hay ninguna consentimiento ni a la burocracia, evidenciándose la falta de percepción en relación con el rol de los gerentes, poca empatía, escasa aceptación entre los miembros, que ha conllevado a un ambiente de poca armonía y tolerancia con el grupo, observándose un clima organizacional poco agradable bajos niveles de relación y poca cordialidad, familiaridad en el personal nombrado y contado

No obstante, se observó que a pesar de ser la comunicación un elemento central de las relaciones interpersonales, se presenta barreras y la mala comprensión de información genera rumores, malos entendidos, discusiones y desconformidades todo esto genera la desviación de mensaje, de lo que se quiere decir y hacer, por ello, es importante mantener adecuadas relaciones del personal que laboran en una institución.

Por esta situación, muchas cosas suceden que afectan el buen desarrollo de las acciones laborales, a partir de la realidad que sucedió el personal indicaron la necesidad de hacer cambios en la vida laboral, para el logro de un buen ambiente armónico y colectivo, presentándose problemas en las relaciones interpersonales.

Todo esto puede ser producto de la poca preparación del personal directivo y/o jefes de áreas, por desconocimiento de sus funciones y la desconfianza de sus compañeros, existe demasiado burocracia, escasa capacitación al personal así como

también de parte del personal administrativo se denota poco compromiso y responsabilidad ante lo que se les corresponde realizar, creación de grupos rivales entre los trabajadores nombrados y contratados. Es por esta razón que se investigó las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016

Al no tener buenas relaciones interpersonales atrae muchos conflictos en las personas en el centro de trabajo, en las instituciones y hasta en la convivencia familiar misma es por ello, es de suma importancia saber que al tener una buena relación interpersonal afectara diversos aspectos positivos.

1.2. Formulación del problema

Para la formulación del problema se plantea con la siguiente interrogante:

1.1.1. Problema general

- a. ¿Cómo son las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?

1.1.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?
- b. ¿Cuáles son las estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?
- c. ¿Cuáles son los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?
- d. ¿Cuáles son los factores que intervienen en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

La delimitación para el presente trabajo de investigación, se realiza de la siguiente manera:

Carrasco (2006) sostiene que la delimitación es de vital importancia ya que permite al investigador, circunscribir a un ámbito espacial, temporal y teórico. Cada uno de estos indicadores nos guía respecto al espacio territorial donde se realiza la investigación, el periodo de fragmento de tiempo que comprende el problema que se ha considerado para el estudio, el orden y dominio teórico donde se desenvuelve la investigación (p. 88-89).

1.3.1. Delimitación espacial

La delimitación espacial consiste en señalar expresamente el lugar donde se realiza el trabajo de investigación siendo:

- Lugar: Municipalidad Provincial de Andahuaylas
- Distrito : Andahuaylas
- Provincial : Andahuaylas
- Región : Apurímac

1.3.2. Delimitación temporal

La delimitación temporal es el periodo que se toma en cuenta para el trabajo de investigación que se da en el año 2016.

1.3.3. Delimitación teórica

La delimitación teórica de presente trabajo de investigación se refiere a todos los conceptos asociados a las Relaciones interpersonales.

1.4. Justificación

Para el presente trabajo de investigación se toma en cuenta lo siguiente, según Carrasco (2006) justificar “significa entonces, explicar la utilidad, los beneficios y la importancia que tendrá el resultado de la investigación” de acuerdo a este libro se toma en cuenta las diferentes clases de justificación de acuerdo a la investigación y son:

1.4.1. Justificación practica

Esta investigación se justifica porque aportara sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales al personal que laboraran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, brindándole estrategias y conocimientos sobre el tema que le ayudaran a adoptar posiciones más imparciales y toma de decisiones asertivas para mantener buenas relaciones interpersonales y se logre los objetivos planteados para la institución a la que sirve.

1.4.2. Justificación teórica

La investigación está justificada, ya que esta soportada en métodos de investigación, donde se han seguido procedimientos, así como fundamentos a través de postulados, la importancia del manejo de las relaciones interpersonales que ofrezcan un mejor ambiente de trabajo placentero y estimulante para el talento humano.

1.4.3. Justificación metodológica

Esta investigación se justifica por ofrecer instrumentos de consulta validada y confiable, permitiendo lograr el alcance de objetivos trazados, así como también respuestas pertinentes a las interrogantes planteadas y que la investigación sea un instrumento confiable y útil para autores que prosigan indagando sobre las variables objeto de estudio de esta investigación.

1.4.4. Justificación social

Está justificada la investigación, ya que sus variables están íntimamente ligadas a los acontecimientos que presentan las organizaciones en la actualidad. Las relaciones interpersonales son realidad que actualmente se encuentran en la vida diaria. El hombre cuenta con la capacidad de aprender nuevos patrones y comportamientos, para ello se debe reflexionar sobre lo que orienta la conducta humana, es por ello que de los fines principales de las relaciones interpersonales es fomentar la convivencia, de forma que se logre el entendimiento y comprensión con otras personas.

1.5. Objetivos

1.5.1. General

Describir las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016.

1.5.2. Específicos

- a. Describir las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016
- b. Conocer las estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016
- c. Conocer los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016
- d. Conocer los factores que intervienen en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes de la investigación

En la búsqueda realizada se encontraron los siguientes antecedentes internacionales y nacionales, los cuales están relacionados con la variable de estudio del presente trabajo de investigación y son:

2.1.1. A nivel internacional

- a) Martínez (2005) de la Universidad Rafael Bellosó Chacín (Guatemala) realizó una investigación titulada “Comunicación Gerencial y las Relaciones Interpersonales de docentes y directivos en las Escuelas Básicas”, el cual tuvo como propósito fundamental determinar la relación entre la comunicación gerencial y relaciones interpersonales del docente y directivos en las escuelas básicas, basándose para fundamentar la investigación en autores como Avita (2000), Bastida (2001), Valbuena (2002); Correa (2002), Rivero (2003), Tapia (2004), Nones (2004) Negrette (2004), entre otros.
- El tipo de investigación es descriptivo explicativa correlacional, con un diseño no experimental, transversal y de campo. La población fue de 80 docentes, 3 directivos y 6 sub directores, de los cuales no se extrajo ninguna muestra y a los que se aplicaron dos instrumentos, uno dirigido a los docentes y el otro a los directivos, cada uno con 30 ítems con alternativas de respuesta de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.
 - A los instrumentos se les dio validez de contenido mediante el juicio de cinco expertos y se les calculó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual fue de 0.99. La metodología para el procesamiento de los datos fue de estadística descriptiva, mediante la distribución de frecuencias la absoluta y relativa. La correlación se efectuó a través de la fórmula de Pearson, dando como resultado una correlación de positiva media considerable entre las variables comunicación gerencial y relaciones interpersonales.

- Se concluyó que los docentes y directivos tienen una visión un tanto discrepante, sin embargo, ambos grupos consideran el proceso de comunicación como un elemento relevante en las relaciones interpersonales dentro de la escuela básica.
- b) Ricón (2004) de la Universidad Rafael Bellosó Chacín (Guatemala) su estudio de grado “Gestión Administrativa del personal directivo y las relaciones interpersonales en las escuelas básicas de la III etapa”. Lo cual tuvo como propósito, establecer la relación entre gestión administrativa del personal directivo y las relaciones interpersonales en las escuelas básicas de la III etapa del circuito n° 3 del municipio maracaibo. Para cumplir con el objetivo se siguieron los aportes teóricos de Chiavenato, Koontz y Weihrich, Carrasquero, Davis y Newsrom, Rodríguez y Golhader.
- El tipo de investigación se definió como descriptiva correlacional de campo, de diseño no experimental. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó un cuestionario de escala de respuesta múltiple con cuatro alternativas de respuesta, uno dirigido al personal directivo conformado por 44 ítems y otro para el personal docente conformado por 38 ítems. La población fue conformada por 240 sujetos (4 Directores, 10 Subdirectores, 21 coordinadores docentes y 205 docentes). Ambos instrumentos fueron sometido a la evaluación de expertos y la prueba piloto; con una confiabilidad por medio del estadístico Alpha de Cron Bach, dando como resultado 0.97 y 1.0 de correlación respectiva.
 - Los resultados indicaron que existe una correlación positiva débil entre la Gestión Administrativa y las Relaciones Interpersonales en las Escuelas Básicas de la III etapa. Así mismo, se determinó que al analizar la acción del personal directivo a través de las actividades de ejecución del personal, supervisión evaluación del reconocimiento existe elementos que favorecen las relaciones interpersonales, asimismo las habilidades del personal Directivo conjuradas con la comunicación se constituye como elemento esencial para el cual de las metas en su ambiente consonó en las instituciones

- c) Rito (2007), de la universidad Rafael Urdaneta (Maturin Venezuela), en su investigación "Toma de decisiones gerenciales y relaciones Interpersonales en educación básica"; cuyo Objetivo general fue determinar la relación entre la toma de decisiones gerenciales y las relaciones interpersonales en las escuelas básicas de I y II etapa de la parroquia domitila Flores del municipio escolar san francisco N° 3. La misma se enmarco un estudio en campo de carácter descriptivo, correlacional, explicativo con diseño no experimental transversal.
- La población estuvo constituid por (2) grupos: uno de siete directivos y el otro de 86 docentes, para un total de 93 sujetos, quienes se les suministro un instrumento de tipo cuestionario, se le realizo la validez de contenido a través del juicio de experto y la confiabilidad se obtuvo aplicando la formula Alfa de Cron Bach arrojando los siguientes resultados: el instrumento para medir la variable, toma de decisiones del directivo se obtuvo un valor de 0.915; lo cual le da una alta confiabilidad y el instrumento para medir la variable relaciones interpersonales del docente arrojó un valor de 0.877; lo cual le da una alta confiabilidad.
 - En función de los resultados obtenidos se concluyó que no se le asigna importancia al proceso de toma de decisiones y que además los directivos lo caracterizan medianamente; y que los factores como el estrés y la actitud afectan en mayor porcentaje a las relaciones interpersonales; la relación entre las variables toma de decisiones gerenciales y las relaciones interpersonales en las escuelas básicas de la parroquia Domitila Flores del Municipio escolar sanfrancisco N° 3, es muy alta lo que indica que a medida que aumenta los valores de una variable también los de la otra; lo que demuestra que la actitud gerencial y el desempeño en la toma de decisiones afectan las relaciones interpersonales. El éxito de una organización depende en cierto modo de la toma de decisiones por parte del gerente educativo.

2.1.2. A nivel nacional

- a) Chavez Morante (2013) su trabajo tesis titulado "Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL

Sánchez Carrión – la Libertad”.(Trujillo), La misma se enmarcó un estudio, y en campo de carácter descriptivo transaccional, correlacional, con diseño no experimental transversal.

- El presente trabajo de investigación está orientado a determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión con el objetivo de analizar las relaciones existentes en la institución y proponer soluciones al respecto. De acuerdo al estudio de material y métodos se determinó como muestra a todo el personal que laboran en la UGEL Sánchez Carrión conformado 49 trabajadores y como instrumento de recolección de datos se diseñó una entrevista de 5 preguntas estructuras y una encuesta de pregunta de 23 ítems. Se utilizó el diseño descriptivo transaccional de una sola casilla; teniendo como variable independiente las relaciones interpersonales, como variable dependiente el clima organizacional de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión.
- Sobre la base de los resultados del trabajo de campo y comparándolo con el marco teórico se puede precisar lo siguiente:
- Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento de lo que son las relaciones interpersonales, de ello se realiza que la mayoría del personal define bien lo que son las relaciones interpersonales; pero sin embargo no la practican entre ellos.
- El 80% de encuestas asumen que nunca conllevan buenas relaciones interpersonales o a veces y solo 18% dicen que siempre, de estos se deduce que la mayoría del personal que laboran en la UGEL Sánchez Carrión no aplican adecuadamente en el trabajo diario las buenas relaciones interpersonales por lo que casi siempre existe discusiones entre colegas que generan una incertidumbre en el clima organizacional.
- Según los resultados se observa que el director y jefes de área no realizan un buen trato de forma equitativa al personal que labora en la institución; es por ello que es uno de los motivos que no existe buenas relaciones interpersonales entre trabajadores; ya que los mismos directivos lo

ocasionan dando preferencias en los tratos que le brindan a cada trabajador lo cual ocasiona un clima organizacional desfavorable.

- Sobre lo expuesto en la investigación antes señalado se corresponde con este estudio ya que se enfoca en la importancia de la comunicación y las relaciones interpersonales entre un grupo de individuos, el cual persigue fomentar vínculos amistosos y cambios satisfactorios en sus actitudes y por consiguiente mejora el ambiente de trabajo.
- b) Vidangos (2017) de la universidad nacional de altiplano (Puno-2017), en su trabajo de tesis “análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa empresa individual de responsabilidad limitada- puno periodo 2016” llega a las siguientes conclusiones.
- Atraves del desarrollo e la presente investigación se revelo que la situación actual de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa Begsa es regularmente saludable desde el punto de vista de aceptación tal como se observa en la ilustración N° 4. se estableció también en la tabla N° 3. Que existe un alto porcentaje de rechazo es una característica que surge en todo grupo de colaboradores que se encuentran reunidos por un sentido laboral. Las diferencias individuales se desarrollan con diversos factores, entre ellos las aptitudes y la personalidad. Existen también personas que se encuentran aisladas y según la ejecución del sociograma no tienen integración positiva en el grupo de colaboradores como es el caso de Eugenio quien según la tabla N° 2 no elige ni es elegido por ninguno de sus compañeros, todo esto amerita un trabajo estratégico de modo que se logre articular funcionalmente a todo el grupo.
 - De acuerdo a los resultados obtenidos, la percepción de los colaboradores de la empresa Begsa Begsa respecto al clima laboral es regular, según la tabla N° 41 se tiene una percepción general de 84.75 puntos resultado que contrastado con la tabla de baremacion N°42 según la escala significa un 60% saludable de un 100%. La percepción de los colaboradores respecto al clima laboral es diversa ya que el más bajo es de 35% y el más alto un 85%. Según las figuras N° 7 y 10 se

tiene mayor deficiencia en el tema de condiciones de trabajo y liderazgo; estas deficiencias se dan básicamente por inclemencias naturales como lluvias, heladas, tormentas eléctricas y otros que son continuos en el área de trabajo el cual se ubica sobre los 4000 m.s.n.m. seguidamente en el tema de liderazgo el mayor problema es con el jefe inmediato y algunos reclamos de favoritismo y falta de autonomía.

- Del análisis de los resultados se puede concluir que tanto las relaciones interpersonales como el clima laboral son categóricamente importantes en la gestión laboral de cualquier empresa u organización. Existen problemas ya identificados en la empresa Begsa, como por ejemplo favoritismos, condiciones laborales, falta de comunicación, falta de autonomía, falta de reconocimiento. Por otro lado también se identifica posibles problemas a futuro entre personas que según el sociograma son propensas a generar conflictos especialmente enfocados en los rechazos que se realizaron entre sí. (Davis & Newstrom, 2003). Afirman que: casi todas las relaciones de trabajo producen cierto grado de conflicto con el paso del tiempo. Que los conflictos sean constructivos o destructivos depende de las actitudes y habilidades de sus participantes, así como de las presiones del tiempo y la falta de recursos. Considerando esta afirmación nos es posible afirmar que los problemas y/o disconformidades siempre surgirán pero la diferencia está en un adecuado uso de los recursos que se tienen para controlar y administrar los recursos humanos en Begsa.

2.1.3. A nivel regional

En este aspecto aún no se ha hecho estudios parecidos por lo que todavía no se ha encontrado una tesis similar, en tanto el presente trabajo por el momento será el primero que se realice en el tema antes mencionado.

2.1.4. A nivel local

En el ámbito local todavía no se ha encontrado una tesis similar, por lo tanto, este trabajo será por el momento el primer en el tema con la variable ya antes mencionado.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. La administración

Como se sabe la administración está relacionado con el accionar, es decir es el cumplimiento de una función bajo el modelo de otro, en relación a este Chiavenato (2004) señala

La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. Por consiguiente, administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para el logro de los objetivos. (p.8)

La admiración es un proceso de administrar los recursos administrativos en las diversas áreas administrativas. Enrique (2010) Menciona lo siguiente:

Se entiende de los procesos de la administración que son. Planear, organizar, dirigir y control. El tema de relaciones interpersonales se encuentra íntimamente del proceso de: la dirección es el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones. Para muchos la importancia de la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda institución. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos. También es necesario identificar sus rasgos frente a las relaciones con los colegas de trabajo, observar cómo es su comportamiento con su superior, con un subordinado, con un colega de igual nivel, con colegas de otras áreas. (p.174)

2.2.2. Relaciones humanas

Se define, “como el arte de llevarse bien con los demás. Siempre que tengamos relaciones con los demás personas, ante cualquier situación, estaremos en el campo de las relaciones humanas” (Chiavenato, 2004, p. 84)

De igual manera se define “como la ciencia y arte de vivir, desarrollando la capacidad de convivir con los demás seres humanos en forma cordial y fraterna” (Porras, 1995, p.118)

Esta teoría surgió gracias al desarrollo de ciencias sociales (psicología social y psicología industrial), porque el éxito o fracaso de una persona, en cualquier nivel social, cultural, laboral y profesional depende en gran parte del desarrollo integral de la personalidad, de su capacidad emocional y buena salud mental ya que los deficientes ajustes de la personalidad obligan a un mejor adaptación, comprensión del problema y sincero deseo de adaptación. Las buenas relaciones humanas benefician especialmente a la misma persona que la práctica, a sus familiares, a sus compañeros de trabajo, a sus amigos, al público y por supuesto a la institución en donde trabaja.

Psicología social. Estudia la manera en cómo piensa, siente y actúa el ser humano influido por la presencia o ausencia de otra persona en su medio ambiente.

Psicología industrial. Es la disciplina que se encarga de la selección, la formación y la supervisión de los trabajadores para mejorar la eficacia en el trabajo y analiza el comportamiento humano en el ámbito de la industria y los negocios. (Chiavenato, 2004, p. 84)

2.2.3. Conceptos de relaciones interpersonales

Según Brito (2000) las relaciones interpersonales “son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo” (P. 78)

Silviera, (2014) las defino como el conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones, las relaciones interpersonales, son también el origen de oportunidades, diversión y entretenimiento de los seres humanos, se considera una fuente de aprendizaje, el cual, en ocasiones puede molestar o incomodar a los individuos, estas interacción son un excelente medio de enriquecimiento personal, trato humano, pautas de comportamiento social y la satisfacción de la curiosidad, pues los demás son un fuente limitada de sorpresas, novedades, información, cambio de impresiones así como de opiniones (p. 98)

Según Jones & George (2006) “Las relaciones interpersonales son un conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (p. 135).

2.2.4. Importancia de las relaciones interpersonales

Según Porras (1995) menciona que. Las relaciones interpersonales juegan un papel importante y fundamental en el desarrollo integral de las personas. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y en definitiva, limitar las buenas relaciones interpersonales.

Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades o compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas intercambiamos formas de sentir y de ver y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y diferentes formas de vida.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las

personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.

Firma que el ser humano es lo más importante en la organización, está basado en varios aspectos fundamentales.

- a. El ente humano por sí mismo requiere respeto y consideración.
- b. Las relaciones que resultan de las relaciones entre los individuos respectivamente es la imagen de la organización
- c. El contenido y realidad de tales relaciones abarca el comportamiento que pueda observarse durante la relación entre las personas.
- d. Del ser humano depende en gran medida el destino de la organización.

Las relaciones interpersonales nos proporcionan una vida más feliz, un ambiente de trabajo más idóneo y un buen estilo de vida. (pp. 133-134)

2.2.5. Características de las relaciones interpersonales

a) Asertividad

Según Gil'Adi (2004) "la asertividad es la habilidad de expresar nuestras emociones y pensamientos, facilitando actuar en pro de nuestros mejores intereses y derechos, sin infringir o negar los de los demás" (p. 22) por lo consiguiente, asertividad e administrar las emociones y asumir la situación de manera responsable, saberse y sentirse bien por los talentos recibidos y por las cualidades desarrolladas.

La asertividad es innata y aprendida. De manera que el camino hacia la asertividad, puede convertirse en un aprendizaje, un proceso nuevo de descubrimiento de las potencialidades que se tiene en una relación consigo mismo, es un comportamiento aprendido. Si corre con la suerte de contar con buenos modelos de personas asertivos durante la infancia, será natural para desarrollar ese hábito de otra manera posiblemente se encuentre en la situación de desearlo cultivarlo. Algunas personas encuentran dificultad en ser asertivos por actitudes negativas aprendidas durante la infancia, en esos casos, ayuda concentrarse en lo positivo de cada quien, de los demás y la situación comenzando a expresar lo que le agrada de sus amigos y familia y pronto serán devueltos os elogios.

En este mismo orden de ideas, Davis & Newstrom, (2004) plantea que la “asertividad es un proceso que consiste en expresar sentimientos y solicitar cambios legítimos, así como brindar y recibir retroalimentación sincera” (p. 317). Es importante tener una visión positiva de la vida y un sentido del valor como seres únicos, tener caro los derechos y responsabilidades, resulta útil expresar algo positivo a cada persona con quien trate en el día, aunque sean solo pequeños detalles, los cuales pueden hacer grandes diferencias.

Dubrin A. (2008) plantea que la asertividad “es un proceso que consiste en expresar sentimientos y solicitar cambios legítimos, así como dar y recibir una retroalimentación honesta”. (p. 261). Un individuo asertivo no tiene temor de solicitar a otra persona que cambie un comportamiento ofensivo y tampoco se siente incómodo cuando debe rechazar solicitudes poco razonables la capacitación en la asertividad implica enseñar a las personas a desarrollar formas eficaces de afrontar diversas situaciones generadoras de ansiedad.

b) Empatía

Por esta razón, Dubrin A. (2003) plantea que la empatía es “la capacidad de responder a los sentimientos de otros sin que hayan sido expresados verbalmente” (p. 35) es uno de los elementos clave que forma parte de la inteligencia emocional, la cual parece al dominio interpersonal.

Es el rasgo característico de las relaciones interpersonales exitosas. Pero ¿a qué se refiere cuando se habla de empatía? La empatía no es otra cosa que la habilidad para estar consiente de reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

Cabe destacar que la empatía es tener consideraciones por los demás y como lo plantea Chiavento (2008) “Los líderes transformadores prestan atención personal a todos los empleados, ayudándolos a apreciar el valor que agregan a la organización y su papel en ayudar a la empresa a alcanzar sus metas” (p. 195) además de preocuparse por obtener éxito con los empleado asesorándolo, recomendando y proporcionando retroalimentación de forma fácil de aceptar, comprender y utilizar por cada individuo para el desarrollo personal.

Es de hacer notar la necesidad de contar con personas empáticas dentro de la institución porque le permite trabajar como un equipo coordinado donde cada miembro se compenetre con los otros y se esfuerzan ayudándose mutuamente, de allí que la empatía propicia la solidaridad y la operación entre todos, al respecto Chiavenato, (2004), opina que la empatía “es la capacidad que tenemos para colocarnos en el lugar de otra persona y asumir sus puntos de vista y emociones” (p. 431)

Por su parte, Gil’Adi (2004) considera la empatía como “una habilidad esencial en las relaciones interpersonales” (p. 56) lo cual implica la capacidad de saber escuchar y comprender, aceptando al otro en el total entendimiento su realidad, permitiendo a las personas identificarse con los sentimientos y emociones de los demás. Además, implica el respeto y la reafirmación de las emociones del otro, desarrollando intimidad y apertura en las relaciones interpersonales.

Al respecto, el autor precitado menciona varios pasos para el desarrollo de la empatía como son;

1. Escuchar activa requiriéndose estar interesado en saber sobre la otra persona y sus percepciones.
2. Entender que involucra la respuesta empática, por cuanto un buen escucha necesita responder haciendo notar al que habla que está

siendo entendido, pero sobre todo, cuando si está molesto, y se tiende a expresar y compartir las emociones y sentimientos. No obstante, quien actúa como empático se enfoca en quien hable y en sus emociones, no en sus propias emociones y circunstancias.

c) Cohesión grupal

Por su parte, Davis & Newstrom (2004) “el grado de vinculación entre los empleados, su dependencia entre si y el deseo de seguir siendo miembro del grupo son indicadores de la cohesión” (p, 373), de allí que la productividad entre los miembros de grupo cohesionados suele ser muy uniformados y la rotación reducida, porque las personas se sienten comprometidos a trabajar y se genera sentido de identidad y pertenencia en equipo comprometiéndose con los logros.

En este orden de idea, la posesividad grupal definida por Kinicki & Kreither (2003) “es el sentimiento de nosotros que mantiene unidos a los miembros de un grupo” (p. 256), lo cual implica diversas etapas como son la formación, normatividad, ejecución y terminación, destacando las acciones valiosas aprendidas en la dinámica del grupo, como preparación de todos los participantes para actividades del grupo y equipo futuro

Por su parte Chiavenato (2004) manifiesta que “la cohesión grupal como el deseo de pertenecer a un grupo y el instinto impersonal que tiene una función muy importante en el comportamiento de la persona” (p. 157) Cuando hay cohesión del grupo, se produce consecuencias como obtener un nivel de participación en un grupo, el nivel de conformidad con las normas del grupo es adecuada poniendo acento en el logro de las metas grupales, tomando en cuenta los factores que conducen a la cohesión del grupo considerándose el tamaño del grupo, la diversidad entre las personas, así como la identidad del grupo y la sana competencia, lo cual conduce al éxito.

d) Valores

Los valores son, en esencia, las prioridades que existen dentro de la organización, así como la creencia y actitudes básicas que contribuyen a

determinar el comportamiento individual. Según Chiavenato (2004) son “los elementos que constituyen la integridad y la responsabilidad que define lo que las personas y las organizaciones” (p. 175). No obstante, estos valores varían de una persona o una organización a otra y pueden adoptar diferentes interpretaciones para evaluar si un comportamiento es adecuado o no en determinadas situaciones.

Dubrin A. (2003) indica que los valores “la importancia que una persona concede a algo que sirve como guía para la acción. Los valores también están ligados con las creencias duraderas de que un modo de conducta es mejor que el modo opuesto” (p. 50)

- Importancia de los valores organizacionales

Para Garces (1984) postula que “los valores institucionales pueden influenciar significativamente el comportamiento de las personas dentro de una organización” (p. 71), esto se produce porque se genera un compromiso afectivo entre el empleado y empleador, mediante un vínculo emocional reflejando una fuerza en el intercambio social entre el empleador y la organización.

Para Stephn, Robbins, Timothy, & Judge (2009) “Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional debido a que dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas, porque influye en nuestras percepciones” (p. 117)

2.2.6. Estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son un aspecto fundamental en las organizaciones por cuanto a través del contacto entre las personas de manera formal e informal, por la cual, se hace relevante el desarrollo individual en cuanto a la comunicación, motivación, toma de decisiones y liderazgo, dentro de la cual debe resaltarse la asertividad, la empatía y la cohesión grupal, que consiste en general acciones para saber controlar ante el grupo.

En este sentido se requiere hacer uso de las estrategias básicas que permitan el buen manejo de las relaciones interpersonales, por lo cual, Jones & George (2006) explica que deben existir estrategias que contribuyan con el manejo de las relaciones para evitar los conflictos, vistos estos como “disputas que surgen cuando las metas, intereses o valores de individuos y grupos son compatibles y estos grupos o individuos obstaculizan o frustran los intensos de los otros por cumplir sus objetivos” (p. 607).

Así mismo, Chiavenato (2004) explica que la estrategia para manejar los conflictos significa administrar las divergencias. Los equipos y las personas desarrollan estilos específicos para resolver conflictos dentro de un continuo, que va desde el deseo de satisfacer sus propios intereses hasta el deseo de satisfacer los de la parte contraria. (p. 213)

a) Mediación

Entre las estrategias que se pueden utilizar para resolver los problemas suscitados entre las personas en una institución, la mediación contribuye con ella porque contribuye con el planteamiento mental de todas las ideas para buscar una alternativa viable y conveniente para todos.

Para Helinengel & Slocum (2006) define la mediación, como “el proceso mediante el cual un tercero ayuda a dos o más a solucionar uno o más problemas” (p. 234) la mediación del gerente con los trabajadores se entiende como la diversidad de manera para generar cambio, aplicando estrategias, que contribuyan a prevenir situaciones conflictivas o mejorar la comunicación de las partes implicadas en una organización.

Chiavenato (2009) menciona que “El mediador actué como facilitador por su carácter de tercero neutral, quien no ostenta poder decisorio, centraliza las discusiones y ayuda a dar forma al lenguaje utilizado, con el interés de llegar a una resolución mutuamente acéptale” (p. 88)

Así mismo, Gento Palacios (2000) expresa que la mediación “es como la institución que ayuda a las partes a encontrar otra forma de encarar y conducir sus disputas, que les permita llegar a un acuerdo” (p.79), la

mediación se caracteriza por ser un proceso definido, que no es determinada por leyes ni código, sino entre las partes que se enfrentan en el conflicto, más una tercera persona llamada en ayuda. El proceso de mediación facilita el dialogo y crean un clima positivo para la solución de conflicto, sin embargo, la responsabilidad de ese resultado está en manos de protagonistas.

b) Negociación

Al respecto, Kinicki & Kreither (2003) la define como “un proceso de toma de decisiones de estira y afloje que incluye a partes interdependientes con preferencia distintas” (p. 290) la negociación es una estrategia que puede ser eficaz para el propósito del bien común, manifestando además los autores que cuando se da entre trabajadores y directivos se desarrollan en forma cooperativa paquetes de arreglos múltiples, al mismo tiempo que forman una relación productiva de largo plazo.

De la misma manera Davis & Newstrom (2004) manifiestan que la negociación es: “la búsqueda de un punto medio o disposición de renunciar a algo a cambio de otra cosa. Esta estrategia refleja un grado moderado de interés en un mismo y los demás, sin resultado definido” (p. 343) es decir, que ambas partes tratan de estar de acuerdo. Los negociadores establecen objetivos mínimos y óptimos, que produzca un resultado favorable para ambas partes, se elimine la causa subyacente del conflicto y se logre la solución con una inversión mínima tiempo y energía.

Para Chiavenato (2004) la negociación “es un proceso mediante el cual dos o más partes intercambian algo y tratan de ponerse de acuerdo en forma de intercambio” (p. 534) algunas veces los dos lados de un conflicto negocian directamente, el negociador se describe como un individuo imparcial que, no tiene nada que ver en el conflicto y posee conocimiento especial para manejar conflictos y negociaciones.

c) Confrontación

Por su parte, Dubrin A. (2008) proponen también la confrontación como estrategia de resolución que es “el enfrentamiento directo del conflicto

en busca de una solución mutuamente satisfactoria” (p. 259), también conocida como resolución del problema o integración; esta táctica busca optimizar el cumplimiento de las metas de ambas partes, lo que deriva en un resultado ganar-ganar cualquiera de estas estrategias pueden ser eficaz para el propósito buscado de beneficio o perjuicio

En este de ideas, Dubrin A. (2003) afirma que “la confrontación es un método ampliamente utilizado para resolver, que consiste en identificar la fuente real del conflicto y resolver en forman sistemática” (p.142), el propósito de la confrontación no es discutir con la persona enojada, sino contestar con calma a los gritos de la otra persona.

Por su parte, Davis & Newstrom (2004) opinan que “la confrontación consiste en enfrentar directamente el conflicto y superarlo mediante una resolución que satisfaga a ambas partes” (p. 315), también llamada solución de problema o integración, es una táctica que busca lograr al máximo de logros de los objetivos de ambas partes, lo que origina un resultado de ganar y ganar. Solo la estrategia de confrontación puede considerarse efectivamente como un método de resolución, dado que abarca las diferencias básicas implicadas hasta eliminarlas finalmente por medio de la resolución creativa del problema.

2.2.7. Tipos de relaciones interpersonales

Según Dubrin A. (2008) menciona los siguientes tipos esenciales de las relaciones interpersonales (p. 172)

a) Relaciones familiares

Sin lugar a dudas es el primer lugar donde aprendemos a relacionarnos, la forma en que se da la comunicación e interacción familiar influirá en la manera de relacionarnos con la demás gente. Si existen buenos valores y prácticas positivas entre las relaciones familiares, estaremos aprendiendo a relacionarnos de buena manera con el resto de la sociedad.

Las relaciones familiares implican la aceptación y valoración de las

demás personas, ya que, aunque la familia en si es un núcleo de personas con muchos aspectos en común, cada miembro tiene diferentes características individuales que se deben aprender a respetar y aceptar. También es en la familia en donde se aprende y respetan las primeras reglas, normas y jerarquías que se deben respetar y cumplir así mismo participar para que este pequeño sistema funcione adecuadamente.

b) Relaciones de amistad

Si bien la escuela es un lugar donde se pueden establecer amistades duraderas, también existen buenos amigos que tenemos cercano al lugar donde vivamos. Al igual que en la familia o en la escuela, las amistades que forman parte de nuestra vida se rigen por medios de lo que anteriormente se viene comentando, una serie de normas que la rigen, es decir, en la amistad entra el respeto, la tolerancia, la aceptación tanto de uno mismo como del otro y la confianza.

c) Relaciones en el ámbito laboral

Las relaciones laborales son las que se establecen como su nombre lo indica, en el trabajo. Estas relaciones caracterizan porque en ellas intervienen dos roles importantes, el jefe o empleador, dueño de la empresa o director de la misma y los empleados o trabajadores, esta relación está regulado por contratos de trabajo, responsabilidades, deberes, derechos de los trabajadores y el salario en esta relación al igual que en las demás, el respeto y la confianza entre trabajadores y directivo o dueño de las empresas dan como resultado un buen ambiente de trabajo y propician que se establezcan relaciones sanas y amistosas entre ambos.

Las relaciones interpersonales en el trabajo y fuera del trabajo; también constituyen un papel crítico en una institución; aunque la calidad de las relaciones interpersonales en si no alcanza para incrementar la productividad; pero si puede contribuir significativamente a ella.

d) Relaciones en pareja

Sin lugar a dudas una de las relaciones importantes en la vida de una persona al igual que la relación familiar, es la que establece con su pareja. En este tipo de relaciones, la confianza, el respeto y la tolerancia son factores sumamente importantes juntamente con el amor, lo cual en ocasiones la hace sumamente aplicada ya en ella se establecen vínculos entre las dos personas que van más allá de los vínculos establecidos en otro tipo de relaciones humanas. En ellas se ven relacionadas las diferentes formas de pensar, las emociones, los sentimientos y distintas maneras de vida que se van uniendo una con la otra, para así construir una nueva forma de vida y de enseñar a su nueva familia.

2.2.8. Factores que intervienen en las relaciones interpersonales

Según Dubrin A. (2008) determina los siguientes factores principales que toman relevancia dentro de las relaciones interpersonales.

a) La personalidad

Se define como la suma total de las formas en que un individuo reacciona e interactúa con otros, este concepto hace referencia a un estilo dinámico que detalla el crecimiento y desarrollo de todo el sistema psicológico de una persona. Refiere entonces que en lugar de observar el ser humano por partes y estructuras, la personalidad es el todo o el integrado del sujeto.

- Determinantes de la personalidad

- Herencia: son aquellos factores que son determinados mediante la concepción genética del ser humano, la estatura, físico, atractivo del rostro, el sexo, el temperamento, la composición y los reflejos musculares entre otros. Todos estos componentes que afectan las relaciones sociales directa o indirectamente son determinados por los padres de cada uno, por lo que influye de una manera directa en la construcción de la personalidad.

- El ambiente: es el medio o la cultura en la que cada persona crece y se desenvuelve, los diversos condicionamientos a los que está expuesto el ser humano, como la familia, los amigos o los grupos sociales, determinan gran parte de la personalidad.
- La situación: son los diversos momentos de la vida que van a moldear el carácter de las persona.
- Características de la personalidad
 - Extroversión: sociable y platicador
 - Afabilidad: buen carácter y muy participativo
 - Rectitud: responsabilidad, confianza, persistente y encaminado hacia los objetivos
 - Estabilidad emocional: tranquilo, entusiasta, positivo, deprimido en ocasiones.
 - Apertura a la experiencia: imaginación, dado al arte y al intelecto.

b) Respeto

El respeto es actuar o dejar actuar, valorando los derechos, condiciones y circunstancias, tratando de no dañar, ni dejar de beneficiar a sí mismo o a los demás. Es importante respetar y hacerse respetar.

El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía de respeto.

c) Comprensión

La comprensión y la buena voluntad son la clave de las relaciones humanas en las organizaciones.

Como comprensión se conoce la acción de comprender. En este sentido, la comprensión es la facultad de la inteligencia por medio de la cual logramos entender o penetrar en las cosas para entender sus razones.

La comprensión es sin duda una de las capacidades más importantes que disponemos los seres humanos porque es a través de ella que podemos conocer y entender aquellas cosas que nos rodea y las situaciones que se van presentando en nuestra vida.

La comprensión es la actitud tolerante para encontrar como justificados y naturales los actos o sentimientos de otro. Es en ese momento nos percatamos que la comprensión va más allá de entender los motivos y circunstancias que rodean a u hecho, es decir, no basta con saber que pasa, es necesario dar algo más de nosotros mismos.

d) Cortesía

La cortesía cuesta y vale mucho. Se denomina cortesía al acto a través del cual un individuo le manifiesta y la demuestra a otro la atención, el respeto y el cariño que siente por él, Básicamente se trata de una demostración que suele hacerse presente de las relaciones interpersonales, entre individuos, para demostrarse la estima y la consideración que se dispensa

La cortesía es un comportamiento humano de buenas costumbres; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta.

Se define la cortesía como un conjunto de normas que señalan como debe ser el comportamiento de las personas en la sociedad donde se desenvuelven, estas normas se manifiesta por medio de gustos, expresiones verbales propias de cada cultura, permitiendo así una relación basada en la cordialidad, el respeto y toda clase de manifestaciones que conllevan a evitar el conflicto.

e) Los valores

Constituyen convicciones generales de un modo específico del comportamiento o estado final de la excelencia, es decir conlleva a un individuo a tener concepciones de lo que es bueno o de lo que es malo. Tiene un

contenido importante que es el de intensidad este atributo específico que tan importante es la clasificación del valor.

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro.

f) Las actitudes

Son afirmaciones para expresar sentimientos, que pueden ser positivas o negativas en la interacción con objetos o personas. El objetivo principal de ella/os es demostrar cómo se siente el individuo sobre determinada situación, no constituyen un sinónimo de los valores, pues la actitud conlleva cogniciones, afecto y comportamiento.

La actitud corresponde a ciertas regularidades de los sentimientos, pensamientos y predisposiciones de un individuo al actuar hacia algún aspecto del entorno.

La actitud es una predisposición fundamental que interviene en la determinación de las creencias, sentimientos, ya acciones de aproximación-evitación del individuo con respecto a un objeto.

g) Sinceridad

La sinceridad, como valor y actuación, es una cualidad que pone en ejecución la verdad como el acto de decir, pensar, opinar, ser de forma que otros no se confundan con, lo que somos; más claramente, que las personas sepan que la verdad es una práctica.

El eje fundamental de la sinceridad es querer decir siempre la verdad, ser auténtico, ser fiel al propio pensamiento orientado hacia la verdad, de todas las cosas verdad honesta integra. Una persona inclinada a la veracidad (verdad) será sincera en lo que hace y cómo se comporta con otros.

h) Comunicación

Según Fernández, (1999) “La comunicación es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Por lo tanto, toda comunicación influye por lo menos a dos o más personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe” (p. 157)

Según Ocampo Villegas (2007) “La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos” (p. 358)

Según Chiavenato (2009) “La comunicación es el intercambio de información entre personas” (p. 183)

- Funciones de la comunicación

Según Chiavenato (2009) menciona que hay cuatro funciones de la comunicación son los siguientes:

- Control

La comunicación tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas. Cuando los individuos siguen normas y procedimientos de trabajo, o cuando comunican un problema laboral a su superior inmediato, provocan que la comunicación tenga una función de control. Deben respetar la jerarquía y las normas formales, y la comunicación sirve para comprobar si esto efectivamente ocurre. La comunicación informal también controla el comportamiento cuando un grupo hostiga a otro cuando alguien se queja porque una persona produce más o menos que la media del grupo.

- Motivación

La comunicación propicia la motivación cuando se define lo que debe hacer una persona, se evalúa su desempeño y se le orienta sobre las metas y resultados que debe alcanzar.

- Expresión de emociones

La comunicación en un grupo representa una alternativa para que la persona exprese sus sentimientos de satisfacción o insatisfacción. La comunicación casi siempre es un medio para la expresión emocional de los sentimientos y la satisfacción de ciertas necesidades sociales.

- Información

La comunicación facilita la toma de decisiones individuales y grupales al transmitir datos que identifican y evalúan cursos de acción alternativos. (pp. 183-184)

Estas cuatro funciones son muy importantes las personas y los grupos necesitan algún tipo de control, de estímulo al esfuerzo, medios para expresar emociones y tomar decisiones que contribuyan a un buen desempeño. (pp. 78-81)

Marco legal

La investigación que se realizó en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas está regido principalmente por las siguientes leyes.

- Ley N° 27972, Ley orgánica de las Municipalidades.
- Ley N° 29806, Ley que regula la contratación de personal altamente calificado en sector público
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de base de la carrera administrativa
- Decreto legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral
- Decreto legislativo N° 1057 contrato administrativo de servicio CAS

2.3. Marco Conceptual

a) Relaciones interpersonales:

Las relaciones interpersonales consisten en la interacción que se establece entre dos o más personas dentro de un grupo en la organización y van a incidir negativa o positivamente en el comportamiento del individuo.

b) Comportamiento humano:

El comportamiento humano es la expresión de la personalidad del individuo como resultado del contexto sociocultural donde se desenvuelve y coexisten con los miembros de su comunidad.

c) Características:

En mi opinión son cualidad o circunstancia particular de una persona o cosa que la distingue de las demás.

d) Conducta humana:

La conducta humana es una cualidad propia de los seres vivos, se trata de una operación vital gracias a la cual se desenvuelve activamente en su medio.

e) Iniciativa:

Es la acción de dar comienzo a algo, de hablar u obrar por voluntad propia, adelantándose a cualquier comportamiento de otra persona.

f) La comunicación:

Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinado para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

g) Respeto:

Aun cuando no se compartan las mismas ideas, es conveniente considerar los sentimientos y creencias de los demás. Es importante respetar y hacerse respetar.

h) Comprensión:

Aceptar a los demás como seres individuales, con necesidades, limitaciones, derechos, debilidades y características diferentes a las nuestras.

i) Cortesía:

Facilita a través de un trato amable y cordial el entendimiento con otras personas, mediante un ambiente armónico se puede lograr los resultados deseados.
<http://www.definicionabc.com/>

j) Empatía:

Es la capacidad de responder a los sentimientos de otros sin que hayan sido expresados verbalmente.

k) Asertividad:

Considero que es un proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.

l) Interpersonal:

Que existe o se desarrolla entre dos personas.

m) Comportamiento:

Conjunto de actos o decisiones de los individuos, grupos u organizaciones, que definen sus actos o son generalmente el resultado de carácter temperamento y las circunstancias las cuales al interactuar presentan distintos sistemas de actuación en el lenguaje, pudiendo ser este verbal o no verbal.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

El presente trabajo de investigación solo cuenta con una variable, y es de nivel descriptivo. Según Arias (2012) “los estudios descriptivos miden de forma independiente las variables y aun cuando no se formulan hipótesis, tales variables aparecen enunciados en los objetivos de investigación “(p. 25). Del mismo modo menciona que “la formulación de hipótesis es necesario en las investigaciones de nivel explicativo, cuando se pretende establecer relaciones causales entre variables (p. 50). Lo que no corresponde en el presente trabajo puesto que no es de nivel explicativo. Así mismo indica que “Es pertinente el uso de hipótesis en algunas investigaciones de carácter descriptivo, específicamente en las correlacionales y en las que se busca establecer una asociación (no causal) entre variables” (p. 50). Como se puede notar según Arias es necesario la formulación de una hipótesis en un trabajo descriptivo siempre en cuando se busca establecer una relación entre variables, es decir que tiene que haber dos o más variables. Es por tal razón que en este trabajo, se vio por conveniente no considerar una hipótesis puesto que solo se tiene una variable y no se pretende probar ninguna relación, sino por el contrario se pretende dar a conocer características, y los diferentes tipos, factores, y rasgos esenciales del objeto de estudio en un momento determinado para obtener un buen resultado.

Por todo lo anterior mencionado se puede deducir que una hipótesis no corresponde en el presente trabajo de investigación.

3.2. Variables

La variable está relacionada con las cualidades, características y propiedades observables y medibles las cuales pueden adoptar distintos valores. Hernandez, Fernandez, & Baptista (1991) manifiesta “un variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse” (p.72).

Por su parte Carrasco (2006) menciona “las variables pueden definirse como aspectos de los problemas de investigación que expresan un conjunto de propiedades, cualidades y características observables de las unidades de análisis, tales como

individuos, grupos sociales, hechos, procesos y fenómenos sociales o naturales” (p.219).

El presente trabajo de investigación solo cuenta con una sola variable, razón por la cual es descriptivo. Según Arias, (2012) (como se citó Arias 2012) “Los estudios descriptivos miden de forma independientes las variables y aun cuando no se formulan hipótesis, tales variables aparecen enunciadas en los objetivos de investigación”(p.25), La variable que se ha considerado en el presente trabajo de investigación la cual necesariamente está incluida en la pregunta, y el objetivo de la investigación, es de la siguiente manera.

En esta investigación nos vamos a concentrar en analizar una sola variable, con la finalidad conocer varios aspectos de la misma y como es que esta se manifiesta en el objeto de estudio.

- Variable de estudio: Relaciones Interpersonales

3.3. Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>V1:</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Según Brito (2000), las relaciones interpersonales “son aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo” (P. 78)</p> <p>Según Jones & George (2006), “Las relaciones interpersonales son un conjunto de interacciones entre dos o más personas que constituyen un medio eficaz para la comunicación, expresión de sentimientos y opiniones” (p. 135)</p>	<p>Conjunto de características, estrategias y factores que están presentes en las relaciones entre trabajadores de una organización que permita un buen ambiente y convivencia para la obtención de un mayor rendimiento, entender la naturaleza humana y comprender el comportamiento de las personas.</p>	Características de las relaciones interpersonales	Asertividad
				Empatía
				Cohesión Grupal
			Estrategias de relaciones interpersonales	Mediación
				Negociación
				Confrontación
			Tipos de relaciones interpersonales	Familiares
				Ámbito laboral
				Confianza interpersonal
			Factores de relaciones interpersonales	Respeto de opiniones
				Compromiso
				Comunicación

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

- Investigación cuantitativa

3.4.2. Tipo de estudio

Según Hernández, Fernández & Baptista (1991) Descriptivo. Porque se: “Busca especificar características propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice y describe tendencias de un grupo o población” (p. 80)

3.4.3. Diseño de investigación

No Experimental, Transeccional Descriptivo. Al respecto Carrasco (2006) indica:

- No experimental. “Por qué no se manipula las variables, sino que se estudian, describen y analizan estas tal y como se presentan en la realidad de su ocurrencia” (p.71)
- Transeccional. “pues se realizan estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad en un momento determinado del tiempo” (p.71)
- Transeccional descriptiva. “pretende analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad (variables), en un momento determinad de tiempo” (p.72)

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Al respecto Carrasco (2006) menciona sobre la población, se entiende como “el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 73). Para la presente investigación, se consideró como población de estudio, a todos los trabajadores que realizan labor administrativa en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas informado por un total de 202 personas.

En el cuadro siguiente se muestra la población objeto de estudio:

Clasificación de trabajadores

N°	CLASIFICACION		CANTIDAD
1	Nombrados	Profesionales	29
		Técnicos	66
2	Contrato Administrativo de Servicio CAS		87
3	Contrato a plazo fijo		20
TOTAL DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS			202

Fuente: Área de Recursos Humanos de la M.P.A.

3.5.2. Muestra

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (1991) en el trabajo de investigación la muestra “es el conjunto de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tienen que definirse o delimitarse con anticipación y precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p.173), en este estudio la muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse lo más exactamente posible.

Según Arias (2012) para definir el tamaño de la muestra, se utiliza la formula estadística. Y se toma en cuenta el nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

- Para establecer la cantidad exacta de la muestra de los trabajadores Nombrados, Contrato Administrativo de Servicio y Contrato a Plazo Fijo: 202. Se utilizó el método aleatorio simple probabilístico para el muestreo con la siguiente formula estadística para poblaciones finitas menores de 100,000 sujetos

Formula finita.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito (50%)

q = Probabilidad fracaso (50%)

e = Margen de error (5%)

z = Coeficiente de confianza deseado 95% (1.96)

$$n = \frac{1.96^2(0.50 * 0.50)}{0.05^2 + \frac{(1.96^2(0.50*0.50))}{202}}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,006954455}$$

n = 133 Trabajadores administrativos

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

3.6.1.1. Encuesta

Carrasco (2006) Para el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta, ya que, “Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene”. (p. 314)

Carrasco (2006) En tal efecto “La encuesta puede definir como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante las preguntas formuladas directas o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo. (p. 314)

3.6.2. Instrumentos

3.6.2.1. Cuestionarios de encuesta

Para Carrasco (2006) el presente trabajo, se empleó como instrumento el cuestionario, debido que, “Es el instrumento de investigación social más usada cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hija de preguntas que se les entrega a cada una de ellas” (p. 318)

Este instrumento se empleó para conocer las opiniones y actividades del personal de labor administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en las diferentes áreas.

3.7. Métodos de análisis de datos

Antes de empezar con el análisis de datos, recurriremos al juicio de expertos especialistas en la materia para la validación de los instrumentos, quienes imitaron su opinión respecto a la redacción del cuestionario a aplicar, así como el análisis del índice de alfa de Cron Bach.

Para el análisis de los resultados de la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva por cuanto esta nos permita analizar y representar los datos obtenidos por medios de tablas y gráficos. Asimismo, se realizará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos para luego describirlos.

Para lo cual se utilizó el estadígrafo SPSS V22, donde los datos se representan en cuadros, en donde se indicaran los índices porcentuales y luego se ilustraran en gráficos de barras, a fin de visualizar con mayor claridad los resultados de investigación y permitan un mejor análisis, así mismo se utilizara el Excel 2013, donde mediante tablas se puede manejar la base de datos de forma más eficiente, del mismo modo es necesario la utilización de Word 2013, programas que permitan la elaboración del documento en la investigación.

CAPITULO IV PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

A continuación se presenta los resultados obtenidos en los instrumentos utilizados para la recolección de la información a fin de proceder a realizar el análisis respectivo de los mismos para luego recomendar las acciones o estrategias necesarias en el fortalecimiento de un ambiente de trabajo armonioso y donde las relaciones interpersonales sean consideradas como parte fundamental en las labores diarias.

4.1.1. Confiabilidad del instrumento

Para la validación de los instrumentos se utilizó la técnica del juicio de expertos, el cual fue revisado por tres profesionales de especialidad, quienes emitieron su opinión con respecto a la forma, estructura y contenido del cuestionario y quienes dieron su aceptación.

Los expertos fueron tres profesionales con grado de licenciatura en administración de empresas, con colegiatura y docente universitarios quienes realizaron las observaciones y sugerencias para aplicar o mejorar el instrumento.

Además para la confiabilidad interna del cuestionario se hizo la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach. El resultado de fiabilidad según el procedimiento estadístico en el alfa de Cronbach para el cuestionario de relaciones interpersonales arrojó un valor de 0,786 por lo tanto es fiable y consistente como se muestra en la siguiente tabla

Escala de todas las variables.

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válidos	133	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	133	100.0

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Tabla 2.

Resultado de fiabilidad según el procedimiento estadístico del coeficiente alfa de Cron Bach

Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.786	.835	32

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

También, el resultado en la alfa de cron Bach se respalda con la tabla de Kuder Richardson citado por Mejía (1994), en el cual el resultado de confiabilidad del instrumento del presente trabajo de investigación se ubica en el rango de 0.72 y 0.99 que viene a ser el rango de muy confiable, siendo confiable la aplicación del instrumento. Como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3.

Tabla de Kuder, rango de confiabilidad de coeficiente de Alfa de Cron Bach.

0.53 a menos	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

4.1.2 Análisis e interpretación de los resultados obtenidos con respecto a los datos generales de los trabajadores administrativos encuestados en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Tabla 4.

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según género

Genero	Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Válidos Femenino	49	37%	36.8	36.8
Masculino	84	63%	63.2	100.0
Total	133	100.0	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

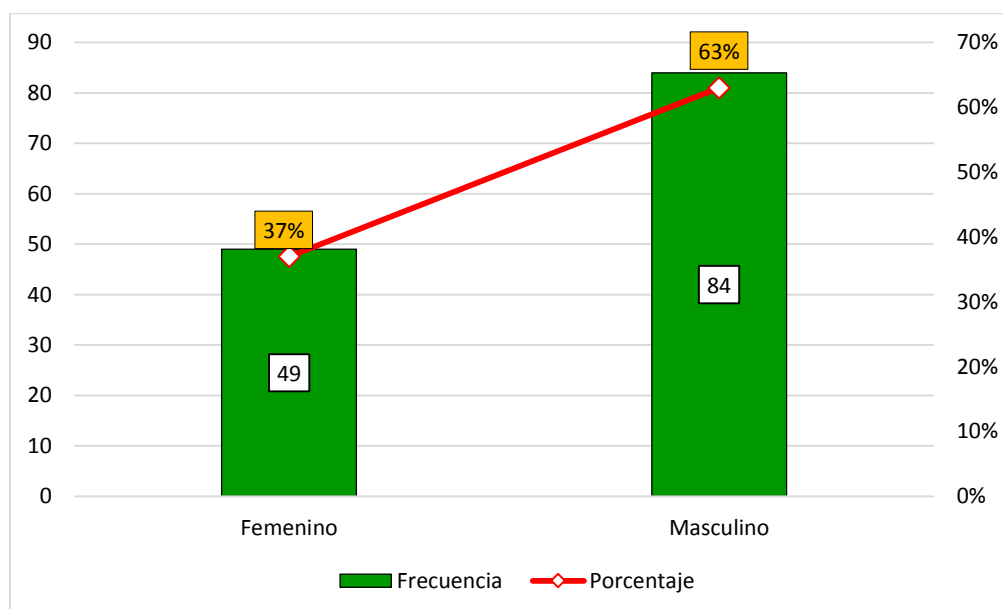


Figura 1. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según género

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Como se muestra en la tabla N° 4 y la figura N° 1, se observa que el 63 % de los trabajadores encuestados son varones y 37% mujeres, quienes vienen laborando en la parte administrativa de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tabla 5:

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de edad.

Rango de edad	Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	20-30 Años	42	32%	31.6
	31-40 Años	59	44%	75.9
	41-50 Años	29	22%	97.7
	51 A mas	3	2%	100.0
Total		133	1.0	100.0

Fuente: Tabla obtenida de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

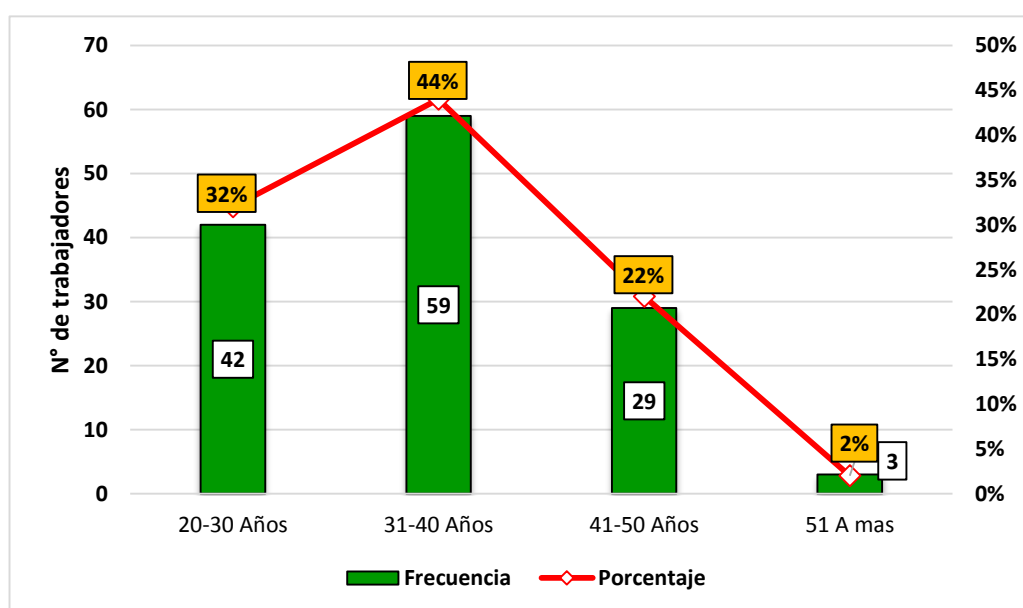


Figura 2. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de edad.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N° 5 y en la figura N° 2, se observa que un 44% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas tiene una edad entre los 31 a 40 años, seguido de 32% de los mismos tiene una edad de 20 a 30 años, seguidos de 22% que tienen la edad de 41 a 50 años y solo 2% tienen la edad de 51 años a más. Los resultados nos dan a entender que en su mayoría los trabajadores administrativos que laboran en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas son considerados en la edad joven.

Tabla 6:

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de tiempo de servicio.

Rango de Tiempo de servicio	Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos				
Menor a 1 Año	9	7%	6.8	6.8
De 1-3 Años	70	52%	52.6	59.4
De 4-6 Años	9	7%	6.8	66.2
De 7-10 Años	12	9%	9.0	75.2
Mayor a 10 Años	33	25%	24.8	100.0
Total	133	1.0	100.0	

Fuente: Tabla obtenida de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

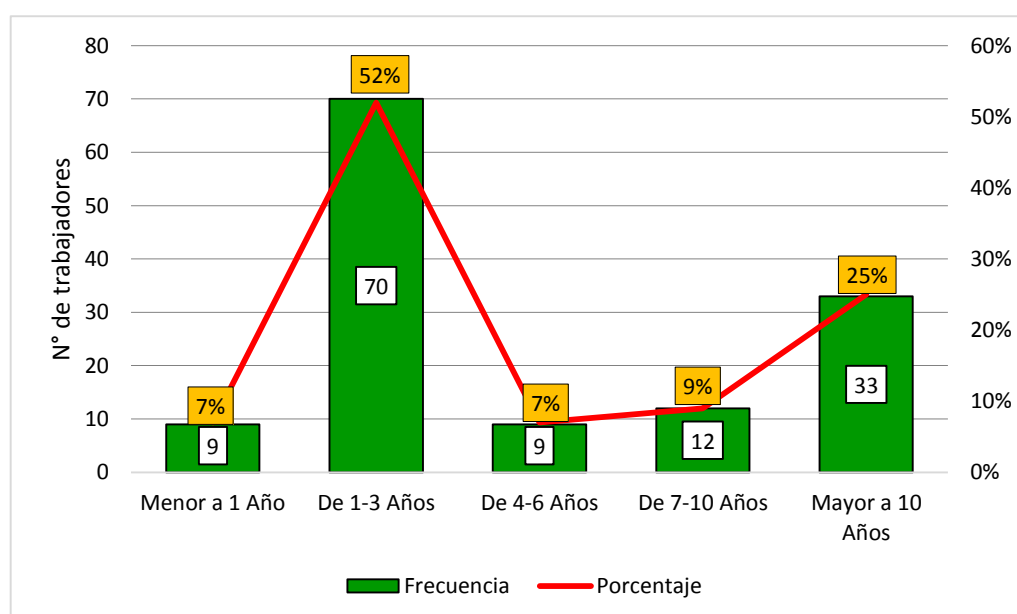


Figura 3. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según rango de tiempo de servicio.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N° 6 y en la figura N° 3, se observa que un 52% de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas viene laborando de 1 a 3 años, el 25 % mayores a 10 año, seguido de un 9% de los mismos que vienen laborando de 7 a 10 años, seguido de 7% de los mismos que vienen laborando de 4 a 6 años y el 7% que vienen laborando menores a un año.

Tabla 7:

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según grado de instrucción.

Rango de instrucción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Técnico	36	27%	27.1	27.1
	Licenciado	48	36%	36.1	63.2
	Ingeniero	34	26%	25.6	88.7
	Magister	12	9%	9.0	97.7
	Doctor	3	3%	2.3	100.0
Total		133	1.0	100.0	

Fuente: Tabla obtenida de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

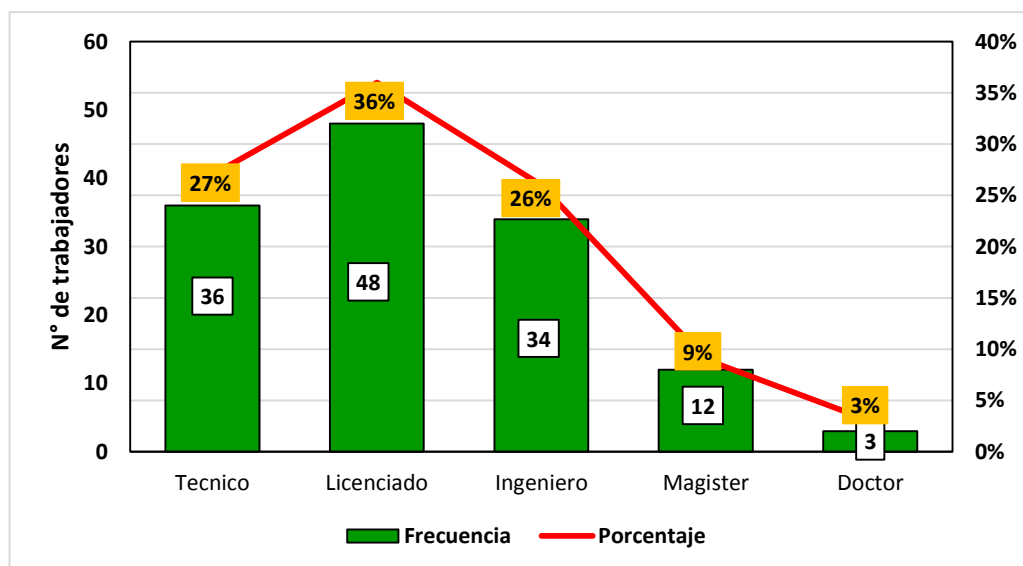


Figura 4. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según grado de instrucción

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Con respecto al grado de instrucción alcanzado por los trabajadores administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se observa en la tabla N° 7 y en la figura N° 4, que el 36% se encuentra con un nivel académico de licenciado, 36% con un nivel académico de técnico, un 26% con nivel académico de Ingeniero, un 9% con nivel académico alcanzado de Magíster y un 3% de nivel académico alcanzado de Doctor. Significa que un mayor número de trabajadores son de formación académica profesional con licenciatura.

Tabla 8:

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el rango de empleo.

Rango de empleo	Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Nombrado	29	22%	21.8
	Contratado	104	78%	100.0
	Total	133	1.0	100.0

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

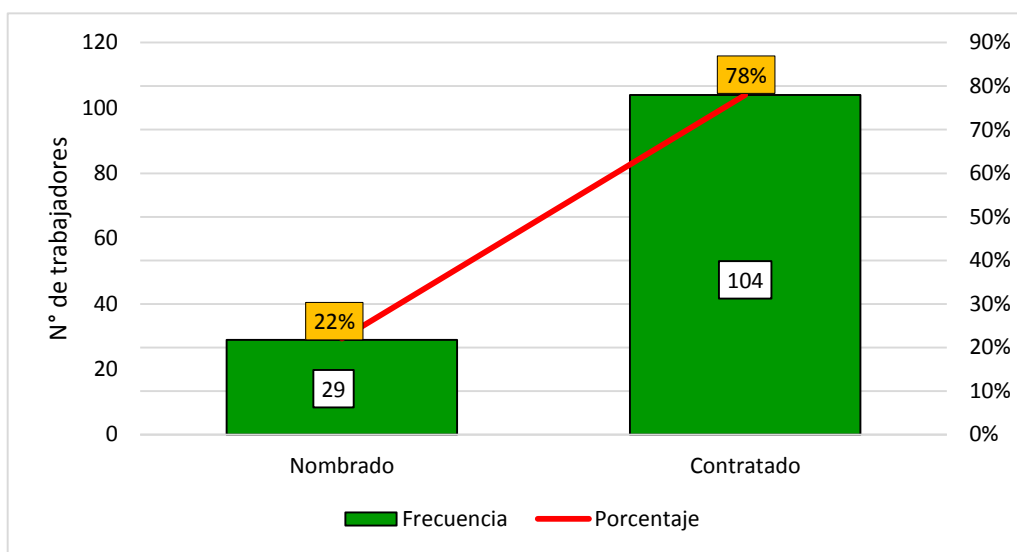


Figura 5. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el rango de empleo

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N° 8 y en la figura N° 5, el total de trabajadores encuestados en la Municipalidad Provincia de Andahuaylas son de 133; de los cuales el 78% es personal con contrato administrativo de servicio (CAS) y el 22% personal nombrado. Lo cual indica que la mayor cantidad de personal que laboran es contratad.

Tabla 9:

Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el cargo que ocupa.

Rango que ocupa	Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos				
Gerencia	6	5%	4.5	4.5
Jefe de Área	25	19%	18.8	23.3
Asist. Adm.	71	53%	53.4	76.7
Otros	31	23%	23.3	100.0
Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

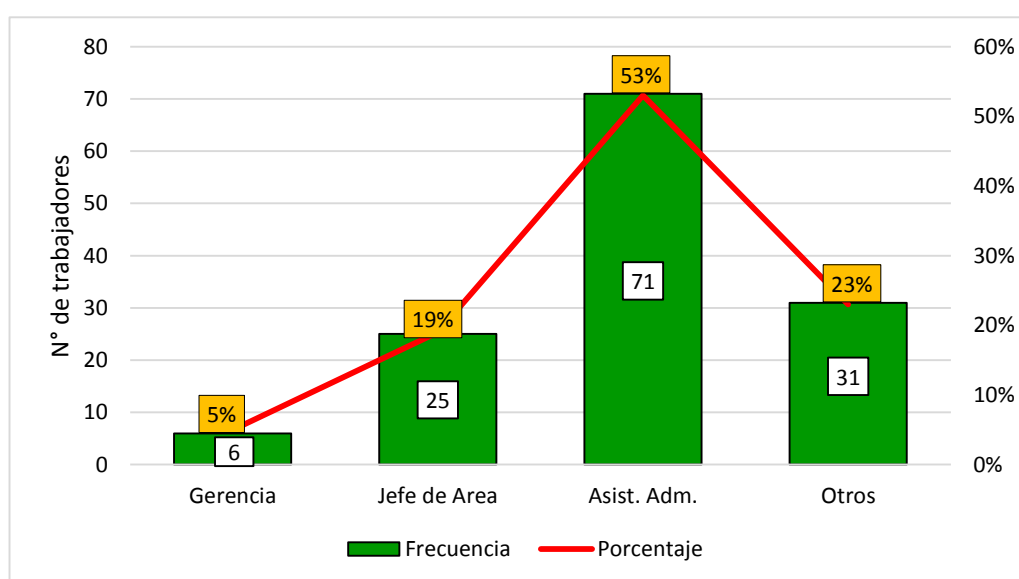


Figura 6. Resultado de distribución de los trabajadores encuestados según el cargo que ocupa.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Con respecto al cargo que ocupan los trabajadores administrativos en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se observa en la tabla N° 9 y en la figura N° 6, que el 53% de trabajadores ocupa el cargo de asistente administrativo, 23% de trabajadores son otros considerado de diferentes áreas, 19% de los trabajadores que ocupan el cargo de jefes de áreas y el 5% de los trabajadores ejercen como gerente. Por lo tanto se llega a saber que en mayor cantidad de trabajadores son Asistentes Administrativos.

4.1.3. Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta, Relaciones Interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016

A continuación se presenta los datos obtenidos en los instrumentos utilizados para la recolección de la información a fin de proceder a realizar el análisis respectivo de los mismos para luego recomendar las acciones o estrategias necesarias en el fortalecimiento de un ambiente de trabajo armonioso y donde las relaciones interpersonales sean consideradas como parte fundamental en las labores diarias y por consiguiente repercuten en el buen comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

a) Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la Dimensión 1. Características de las Relaciones Interpersonales y según cada ítems

Para conocer las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se ha formulado 08 preguntas (P1-P8) y en el cual se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 10:

Frecuencia de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	50	38%	37.6	37.6
	Muy bueno	38	28%	28.6	66.2
	Bueno	45	34%	33.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

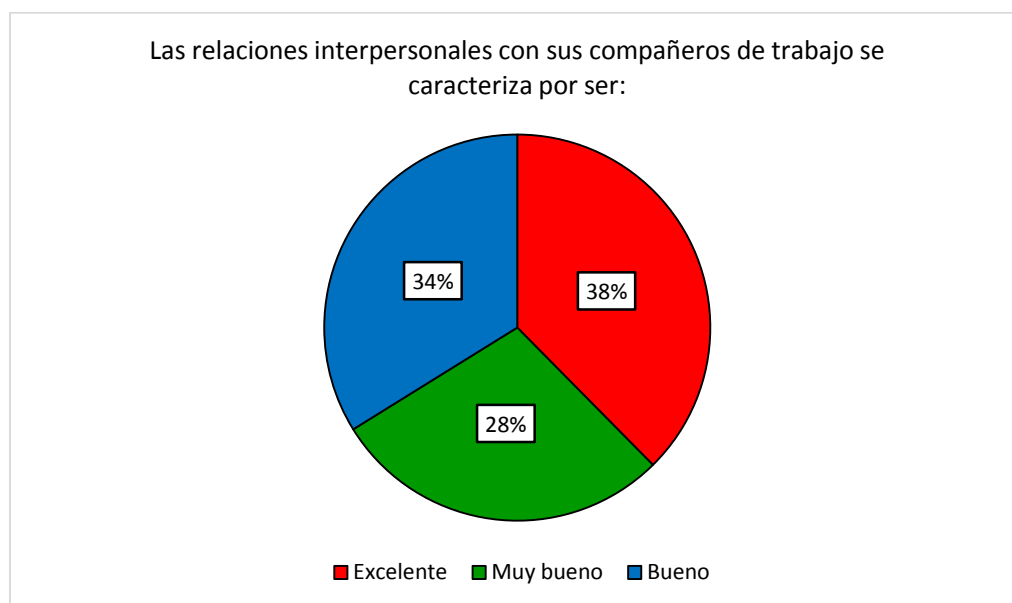


Figura 7: Resultado de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La información que presenta la Tabla N° 10 y en la figura N° 7, refleja que el 38% de los trabajadores piensan que existe excelente relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, 34% de los mismos opinan que es bueno y el 28% opinan que es muy bueno las relaciones interpersonales. Por esta razón se hace necesario recalcar que el hombre como ser social necesita interactuar, relacionarse con sus semejantes y grupos de individuos, además tiene la necesidad de comunicarse, sentir estímulos y adaptación con los otros.

Tabla 11:

Resultado de la manifestación de sus opiniones

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	46	35%	34.6	34.6
	La mayoría de las veces si	59	44%	44.4	78.9
	Algunas veces sí, algunas veces no	25	19%	18.8	97.7
	La mayoría de las veces no	3	2%	2.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

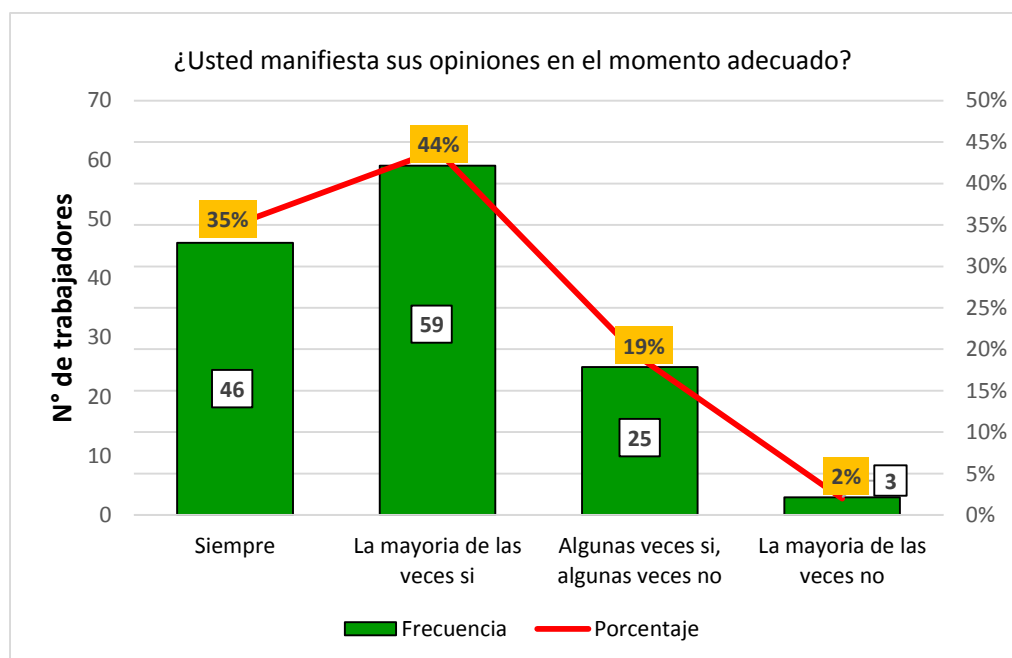


Figura 8. Resultado de la manifestación de sus opiniones

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Como se puede apreciar los resultados en la tabla N° 11 y figura N° 8, se ve que el 44% da a conocer que la mayoría de las veces si manifiestan sus opiniones en el momento adecuado, 35% afirma que siempre y 19% indican algunas veces sí, algunas veces no. Sobre esto se entiende que la mayoría del personal de labor administrativo manifiesta sus opiniones en el momento adecuado.

Tabla 12:

Resultado de la participación en las reuniones

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	44	33%	33.1	33.1
	La mayoría de las veces si	58	44%	43.6	76.7
	Algunas veces sí, algunas veces no	20	15%	15.0	91.7
	La mayoría de las veces no	10	7%	7.5	99.2
	Nunca	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

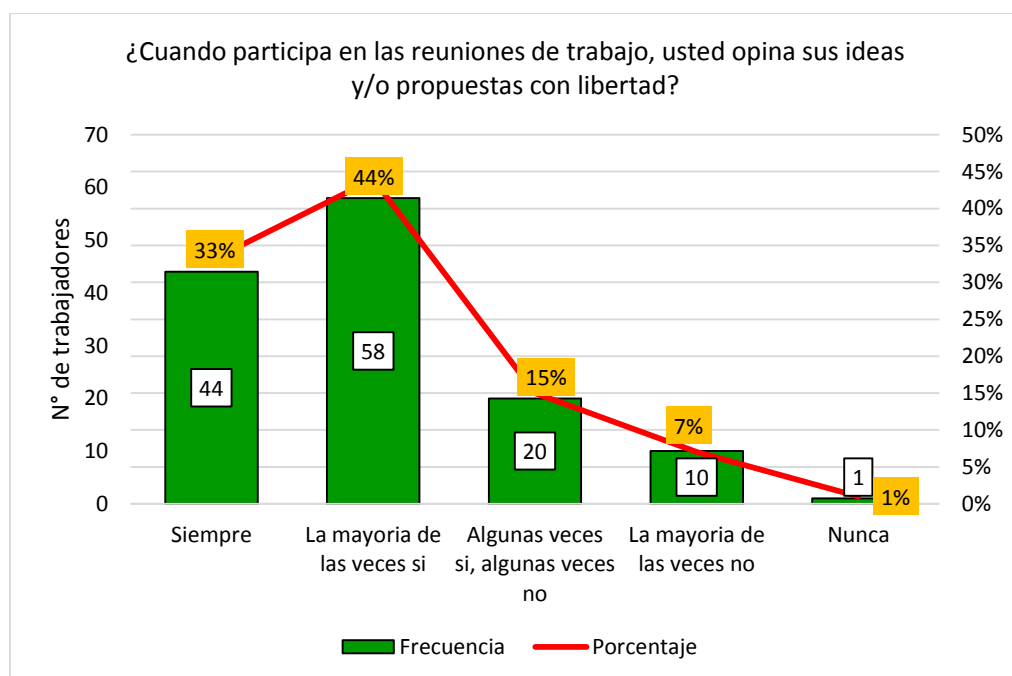


Figura 9. Resultado de la participación en las reuniones

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

De la tabla N° 12 y figura N° 9, se observa que el 44% de los trabajadores manifiestan la mayoría de las veces si participan con libertad en las reuniones de trabajo, seguid por el 33% que manifiestan siempre y 20% opinan algunas veces sí, algunas veces no.

Tabla 13:

Resultado del control de las emociones al momento de conversar

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	109	82%	82.0	82.0
	A veces	24	18%	18.0	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

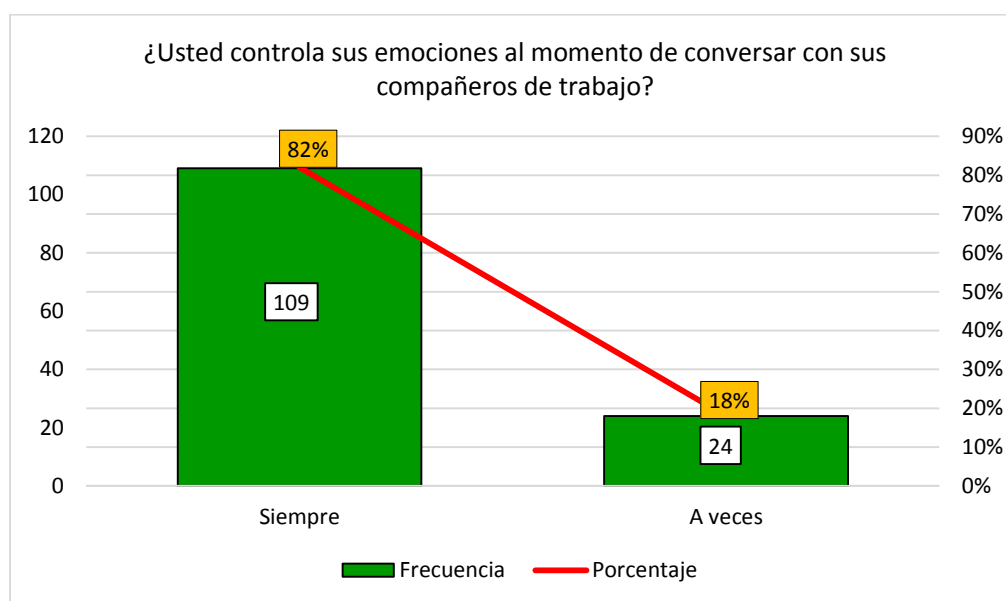


Figura 10. Resultado del control de las emociones al momento de conversar.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

El control de las emociones en el centro laboral nos muestra en la tabla N° 13 y figura N° 10, que el 82% de los trabajadores responden que siempre controlan sus emociones al momento de conversar con sus compañeros de trabajo y solo el 18% la hacen a veces.

En un centro de trabajo pero se debe aprender a desarrollar el control emocional ya que los seres humanos reaccionamos a nuestras propias emociones de forma inmediata.

Tabla 14:

Resultado evitar de usar apodos o sobrenombre

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	86	65%	64.7	64.7
	Casi siempre	17	13%	12.8	77.4
	Algunas veces	26	19%	19.5	97.0
	Nunca	4	3%	3.0	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

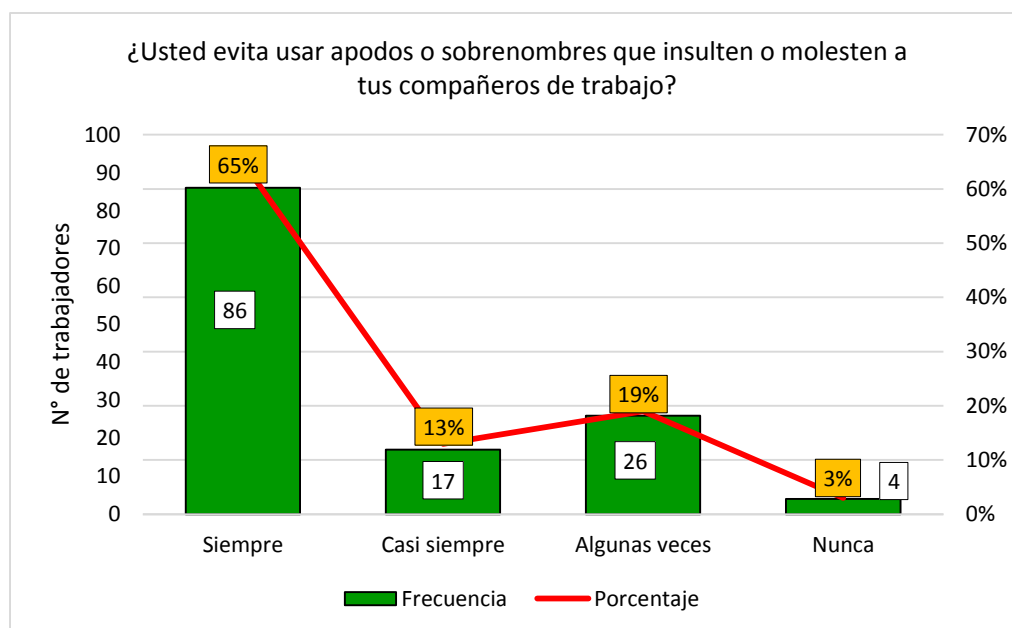


Figura 11. Resultado evitar de usar apodos o sobrenombres.

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados de la encuesta se muestran en la tabla N° 14 y en la figura N° 11, que el 65% de la población encuestada responde a que siempre evitan usar apodosos o sobrenombres que insulten o molesten a sus compañeros de trabajo, así mismo el 19%, reconocen que algunas veces lo hacen, el 13% casi siempre y solo el 3% nunca lo hacen.

Entre los compañeros de trabajo existe una base de confianza y uno de los singulares tratos que son muy reconocidos en los grupos de los apodosos.

Sin embargo el respeto es uno de los grandes valores que existe en cada momento de la interacción humana.

Tabla 15:

Resultado de distorsión de la comunicación

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Diferencias personales	36	27%	27.1	27.1
	Malos entendidos	73	55%	54.9	82.0
	El poder del jefe	11	8%	8.3	90.2
	La indiferencia	12	9%	9.0	99.2
	Ruido	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

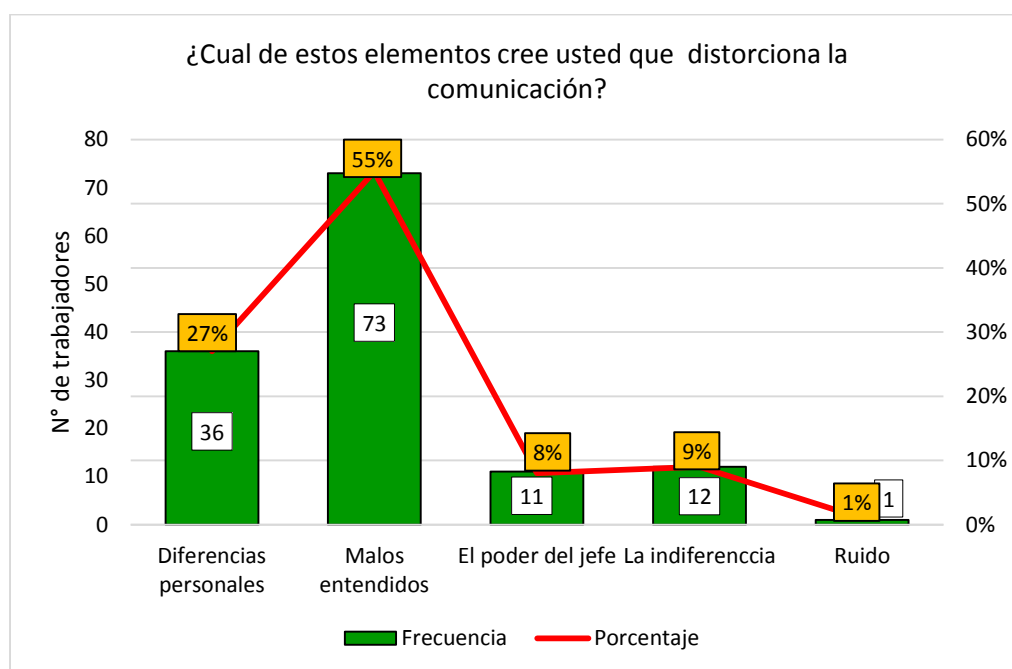


Figura 12. Resultado de distorsión de la comunicación

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Como se muestra en la tabla N° 15 y en la figura N° 12, se observa que el 55% los trabajadores opinan que los elementos que distorsionan la comunicación son los malos entendidos, un 27% son las diferencias personales, el 9% se considera la indiferencia, el 8% es el poder del jefe y un 1% es por el ruido.

Tomando en consideración los datos anteriores se puede deducir de los trabajadores encuestados, la gran mayoría que distorsiona la comunicación es por malos entendidos.

Tabla 16:

Resultado de motivación de los miembros y/o jefes

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	28	21%	21.1	21.1
	Casi siempre	18	14%	13.5	34.6
	Algunas veces	47	35%	35.3	69.9
	Nunca	40	30%	30.1	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

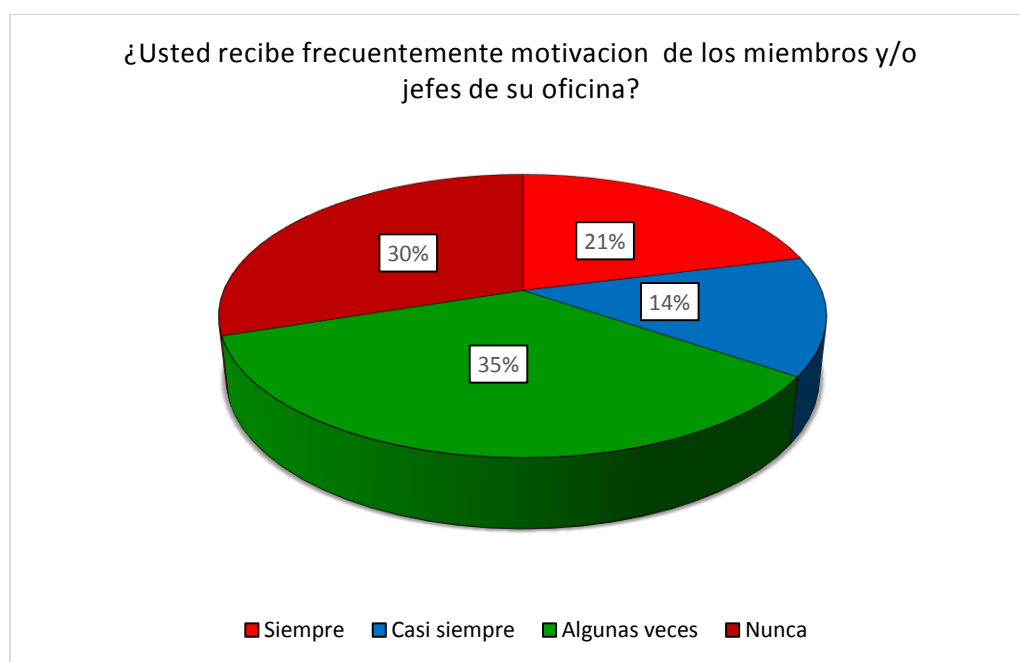


Figura 13. Resultado de motivación de los miembros y/o jefes

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

El siguiente resultado se refleja en la siguiente tabla N° 16 y en la figura N° 13, la frecuencia de la motivación de los miembros o jefes, el 35% de los trabajadores consideran que solo algunas veces son motivados, el 30% consideran nunca, solo el 21% del personal son motivados por sus jefes, así mismo el 14% responden que casi nunca.

El cuadro nos muestra la mayor parte de la población encuestado afirman que solo algunas veces o nunca reciben motivación por parte de sus superiores.

Tabla 17:

Resultado de prefiere relacionarse con.

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Compañeros del mismo genero	23	17%	17.3	17.3
	Con ambos géneros	110	83%	82.7	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

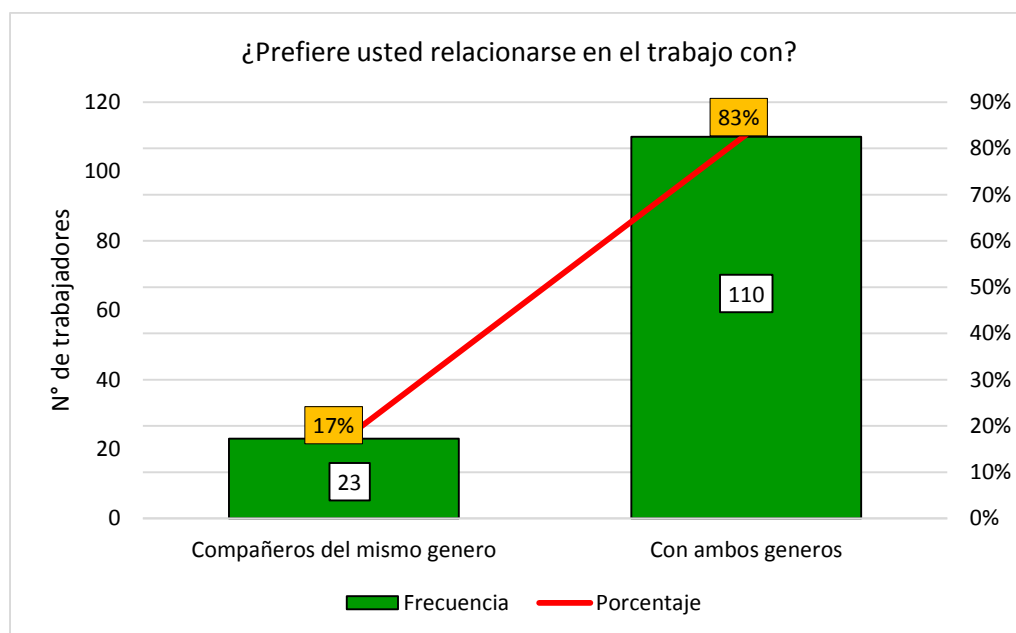


Figura 14. Resultado de prefiere relacionarse con

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

El análisis de la tabla N° 17 y en la figura N° 14, se percibe que el 83% de los trabajadores de la municipalidad prefieren relacionarse con ambos géneros (sexo) y el 17% responden con el mismo género (sexo).

b) Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la Dimensión 2.
Estrategias para mejorar las relaciones interpersonales

Para conocer las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se ha formulado 06 preguntas (P1-P6) y en el cual se obtuvo el siguiente resultado

Tabla 18:

Resultado de reuniones y solución de problemas

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	36	27%	27.1	27.1
	A veces	75	56%	56.4	83.5
	Nunca	22	17%	16.5	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

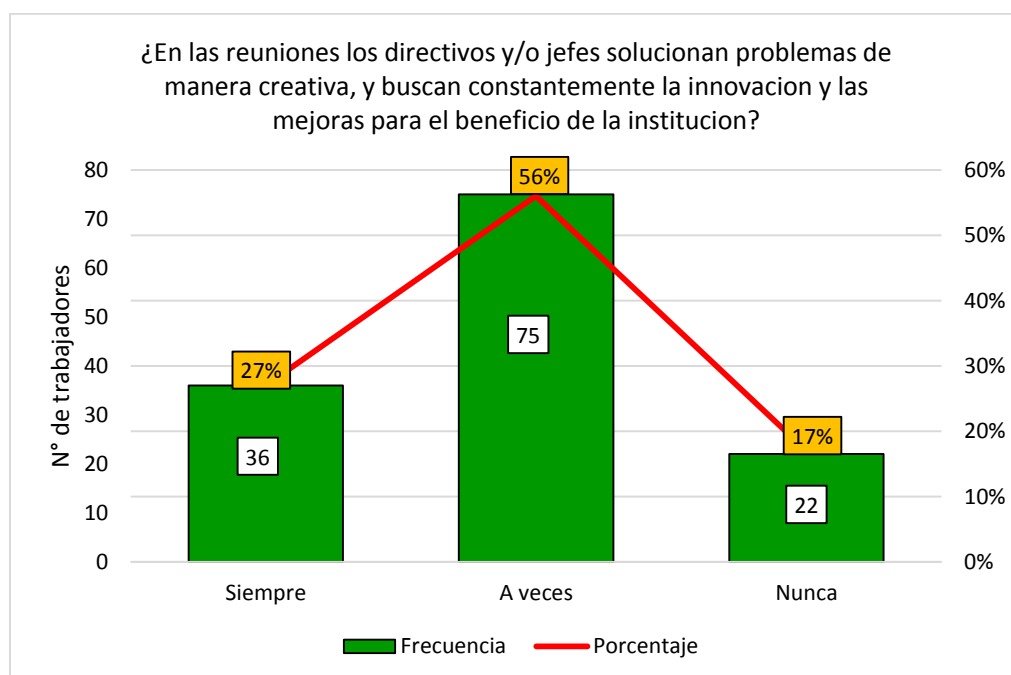


Figura 15. Resultado de reuniones y solución de problemas

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N° 18 y figura N° 15, se puede observar que el 56% de los encuestados manifiestan los directivos y/o jefe a veces solucionan problemas de manera creativa y buscan constante innovación, el 27% manifiesta siempre y el 17% manifiestan nunca. Esto indica que los jefes no son suficientes en dar soluciones a los problemas que se les presenta.

Tabla 19:

Resultado del tono de voz agradable

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	120	90%	90.2	90.2
	A veces	12	9%	9.0	99.2
	Nunca	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

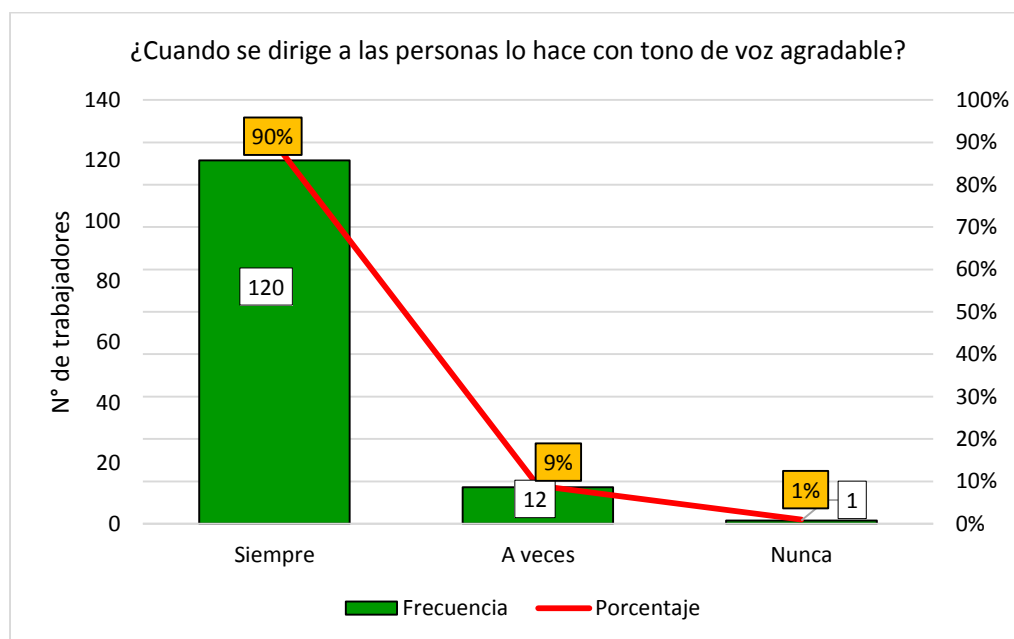


Figura 16. Resultado de del tono de voz agradable

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N° 19 y figura N° 16, se puede apreciar que el 90% de los trabajadores manifiestan que siempre desarrollan la conversación con una voz agradable, el 9% a veces y el 1% responden nunca. Esto nos da a entender que la mayoría de los trabajadores al momento de conversar con sus compañeros lo realiza con una voz agradable

Tabla 20:

Resultado de evitar los desacuerdos frente a un problema

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	78	59%	58.6	58.6
	La mayoría de las veces sí	40	30%	30.1	88.7
	Algunas veces sí, algunas veces no	14	10%	10.5	99.2
	La mayoría de las veces no	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

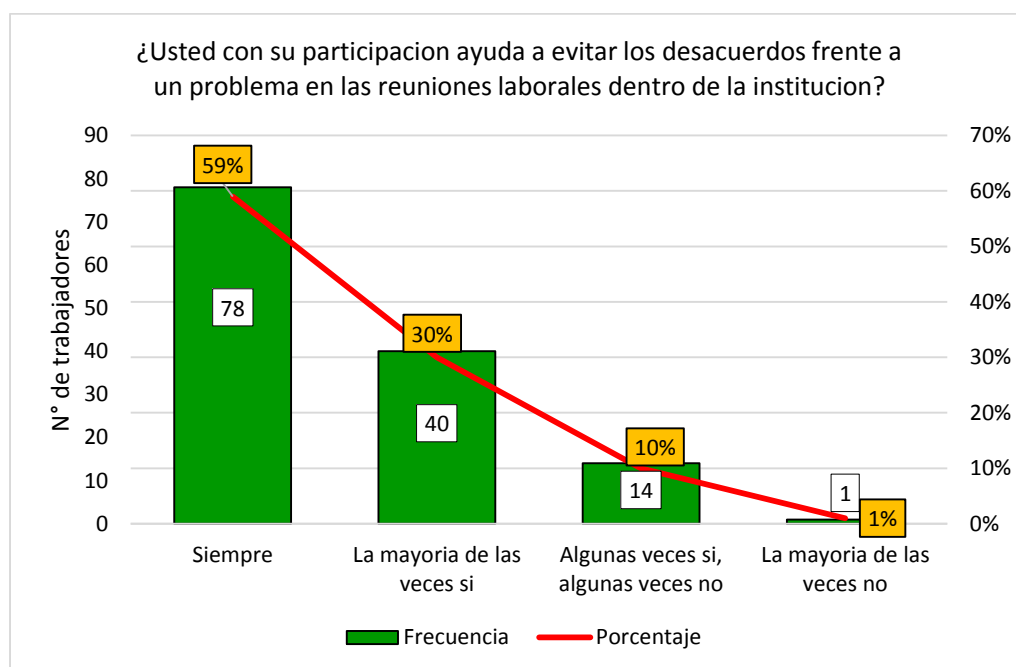


Figura 17. Resultado de evitar los desacuerdos frente a un problema

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados en la tabla N° 20 y en la figura N° 17, se ve el 59% de los trabajadores siempre ayudan a evitar los desacuerdos frente a un problema, el 30% manifiestan la mayoría de las veces sí y el 10% algunas veces sí, algunas veces no.

Tabla 21:

Resultado de las situaciones incómodas

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	7%	6.8	6.8
	La mayoría de las veces si	9	7%	6.8	13.5
	Algunas veces sí, algunas veces no	45	34%	33.8	47.4
	La mayoría de las veces no	20	15%	15.0	62.4
	Nunca	50	37%	37.6	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

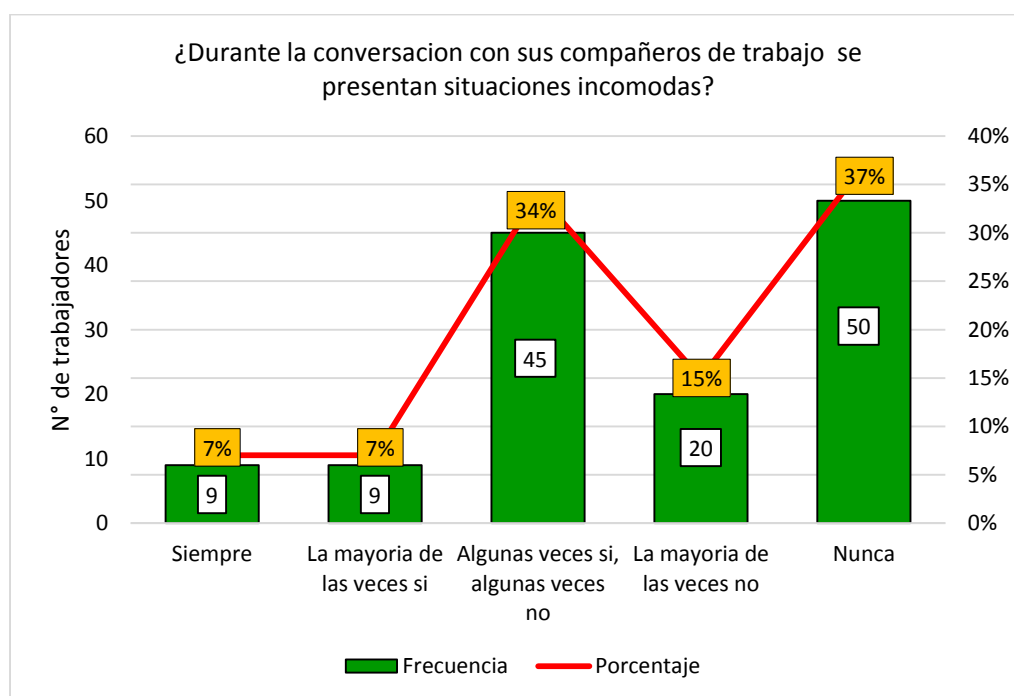


Figura 18. Resultado de las situaciones incómodas

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados en la tabla N° 21 y en la figura N° 18, que el 37% de los trabajadores responden que nunca tuvieron situaciones incómodas entre sus compañeros durante la conversación, sin embargo el 34% menciona que solo en algunas veces si algunas veces no, mientras el 15% mencionaron que la mayoría de las veces no.

Tabla 22:

Resultado de la importancia de los acuerdos y objetivos

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	97	73%	72.9	72.9
	A veces	34	26%	25.6	98.5
	Nunca	2	1%	1.5	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

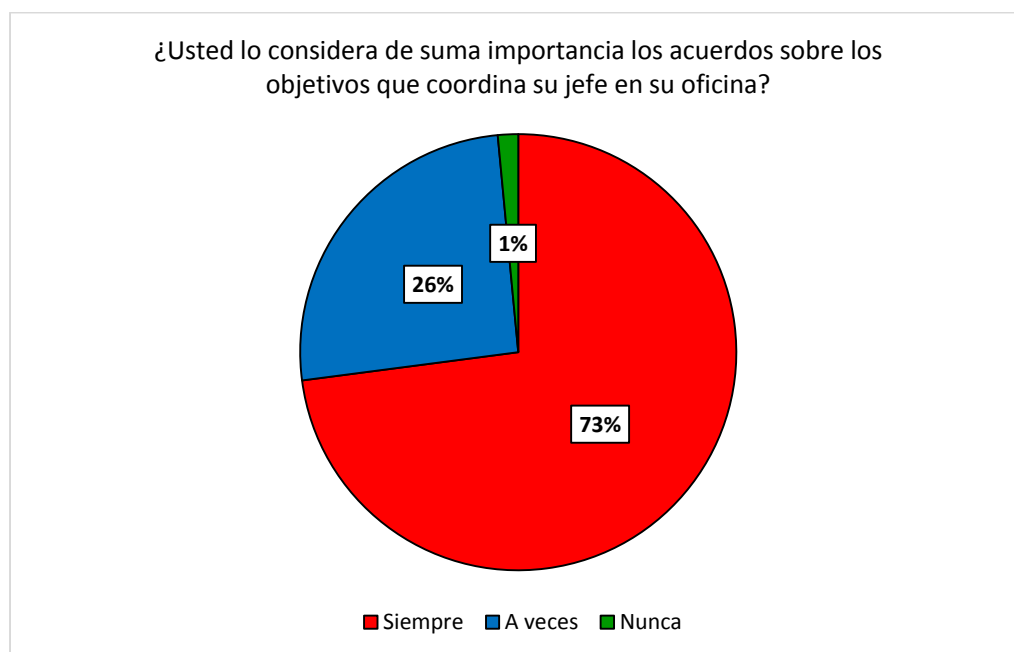


Figura 19. Resultado de la importancia de los acuerdos y objetivos

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La importancia de los acuerdos tomados y coordinados con su jefe respecto a objetivos nos muestra la siguiente tabla N° 22 y en la figura N° 19, que el 75% del personal considera siempre la importancia de las mismas, sin embargo, el 26% lo hace a veces y el 1% no toma en consideración.

Tabla 23:

Resultado del error en trámite administrativo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	88	66%	66.2	66.2
	Casi siempre	20	15%	15.0	81.2
	Algunas veces	24	18%	18.0	99.2
	Nunca	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

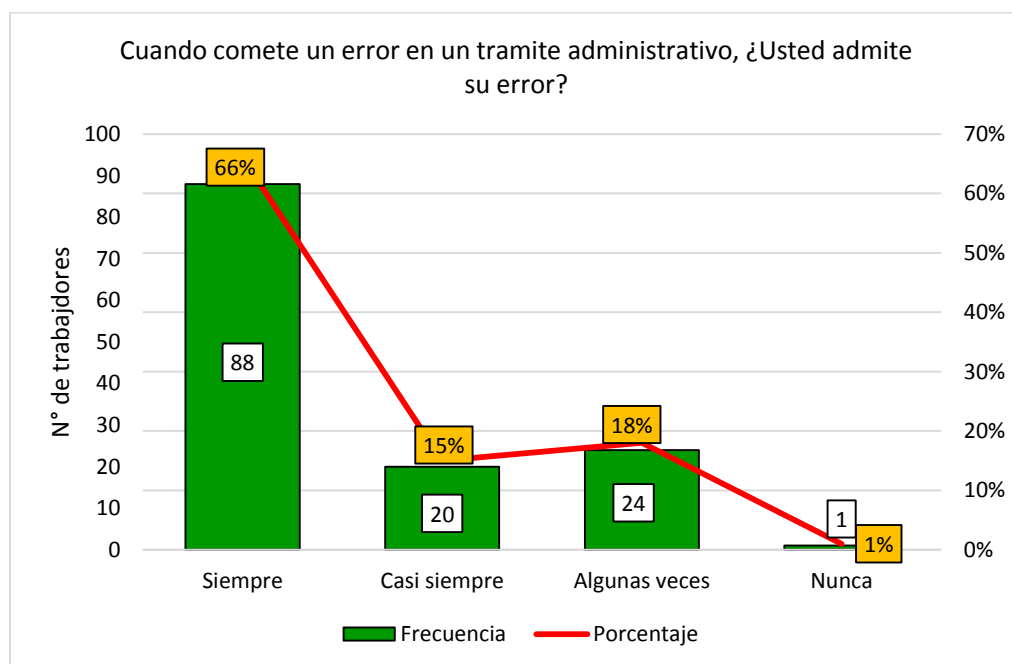


Figura 20. Resultado del error en trámite administrativo

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En los siguientes cuadros Tabla N° 23 y figura N° 20, que de esto se detalla la siguiente información el 66% de los encuestados siempre admiten su error, así mismo el 18% menciona que algunas veces lo haces, y el 15% señala que casi siempre admite su error, sin embargo, el 1% del personal nunca admite su error.

c) Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la Dimensión 3. Tipos de relaciones interpersonales.

Para conocer los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se ha formulado 10 preguntas (P1-P10) y en el cual se obtuvo el siguiente resultado

Tabla 24:

Resultado del de las tendencias y procesos sociales

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	124	93%	93.2	93.2
	No	9	7%	6.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

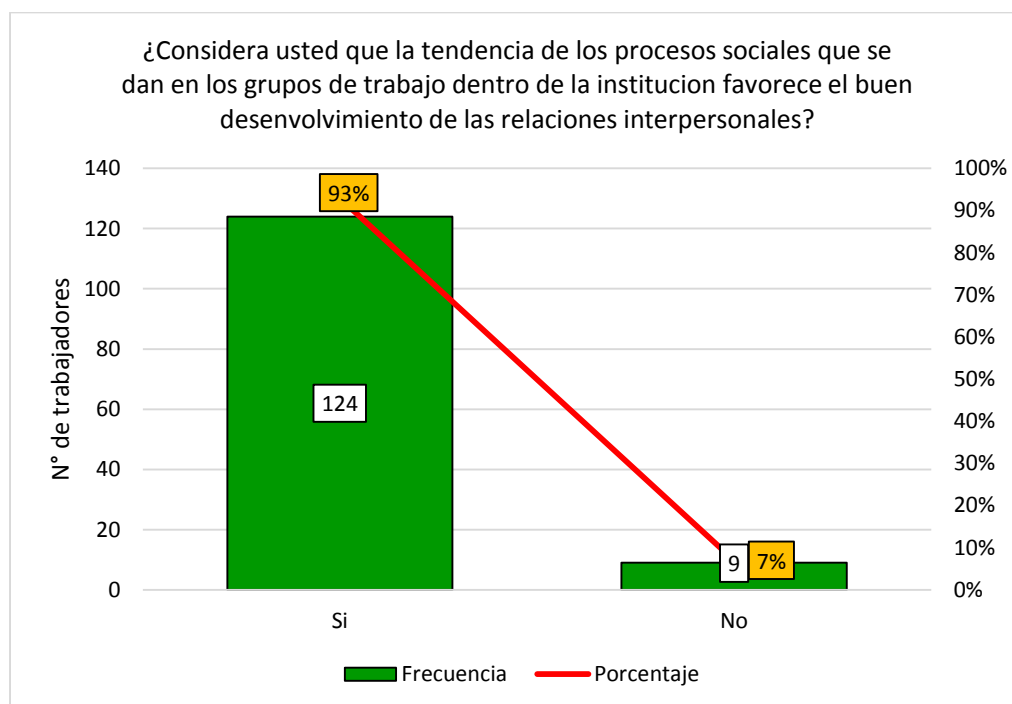


Figura 21. Resultado de las tendencias y procesos sociales

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En el cuadro N° 24 y figura N° 21, se observa que un 93% de los trabajadores consideran que los procesos sociales que se dan en el ámbito laboral si favorece el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales, mientras que un 7% representado la minoría dice que no. Esto nos indica claramente que la mayoría de los trabajadores manifiestan que los procesos sociales favorecen el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales

Tabla 25:

Resultado de confianza frente a problemas personales

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	61	46%	45.9	45.9
	No	72	54%	54.1	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

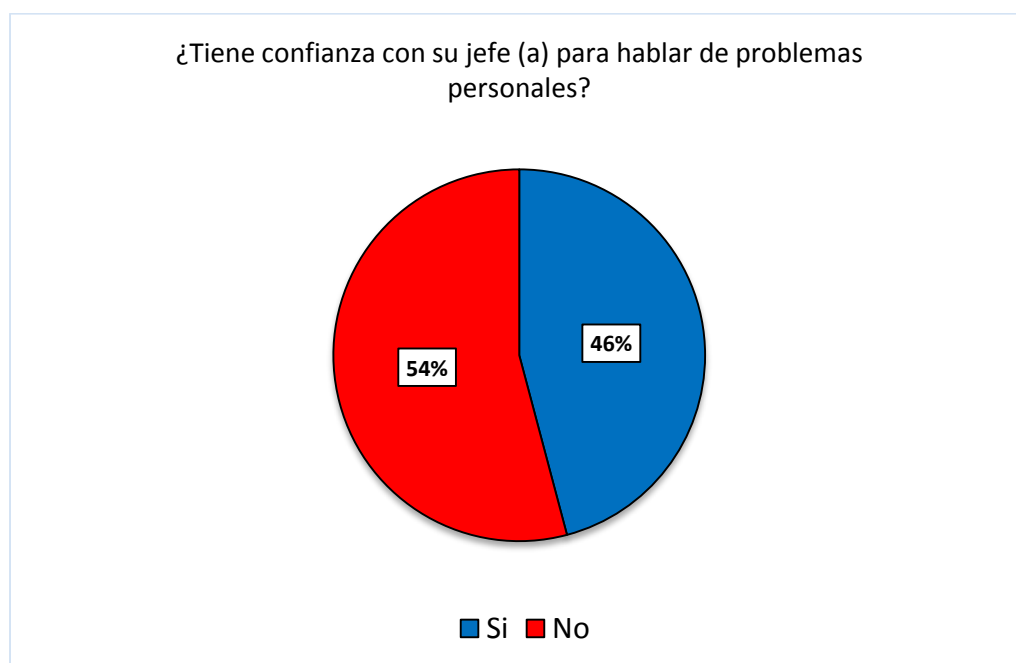


Figura 22. Resultado de confianza frente a problemas personales

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La Tabla N° 25 y figura N° 22, nos muestra el nivel de confianza entre el jefe y su subordinado, en este caso el 54% del personal responden a que no tienen la confianza necesario para poder hablar de problemas personales, sin embargo, el 46% de los mismos destacan que si hay un nivel de confianza para hablar de problemas personales.

La confianza dentro del ambiente laboral entre jefe y subordinado es básica para fortalecer las relaciones interpersonales

Tabla 26:

Resultado de solidaridad

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	44	33%	33.1	33.1
	Casi siempre	24	18%	18.0	51.1
	Algunas veces	61	46%	45.9	97.0
	Nunca	4	3%	3.0	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

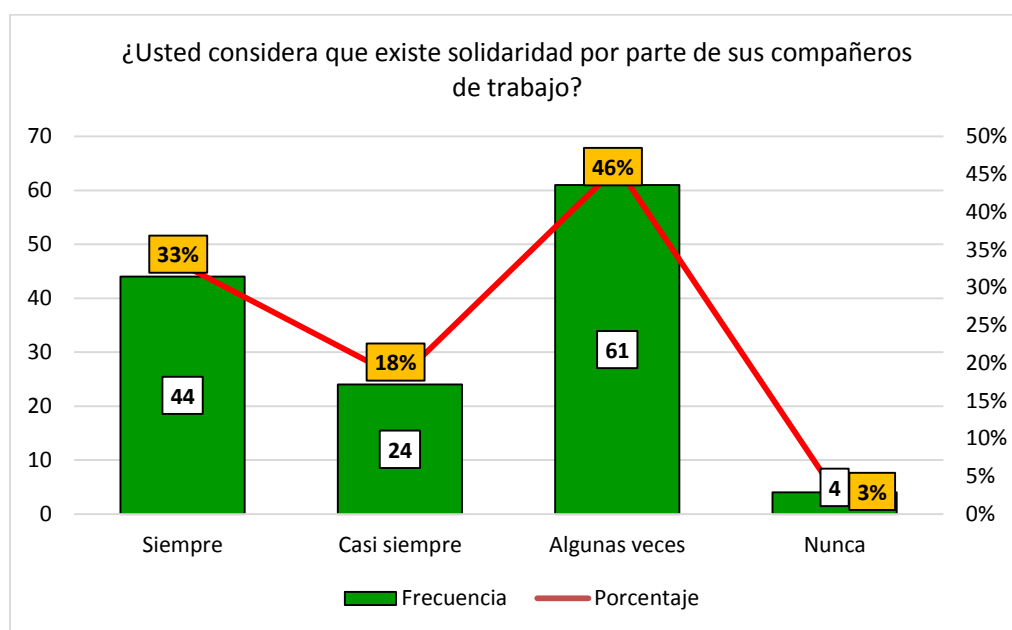


Figura 23. Resultado de solidaridad

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En función a las cifras que expresan en la tabla N° 26 y figura N° 23, se puede observar que existe cierto grado de solidaridad en las relaciones laborales, el 46% de la población objeto de estudio, afirma que algunas veces, el 33% de los trabajadores que lo pueden hacer siempre, el 18% expresan casi siempre hay solidaridad y el 3% expreso nunca existe solidaridad por parte de sus compañeros de trabajo.

Tabla 27:

Resultado de la importancia de relación laboral

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy importante	122	91%	91.7	91.7
	Medio Importante	9	7%	6.8	98.5
	Poco importante	1	1%	.8	99.2
	Nada importante	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

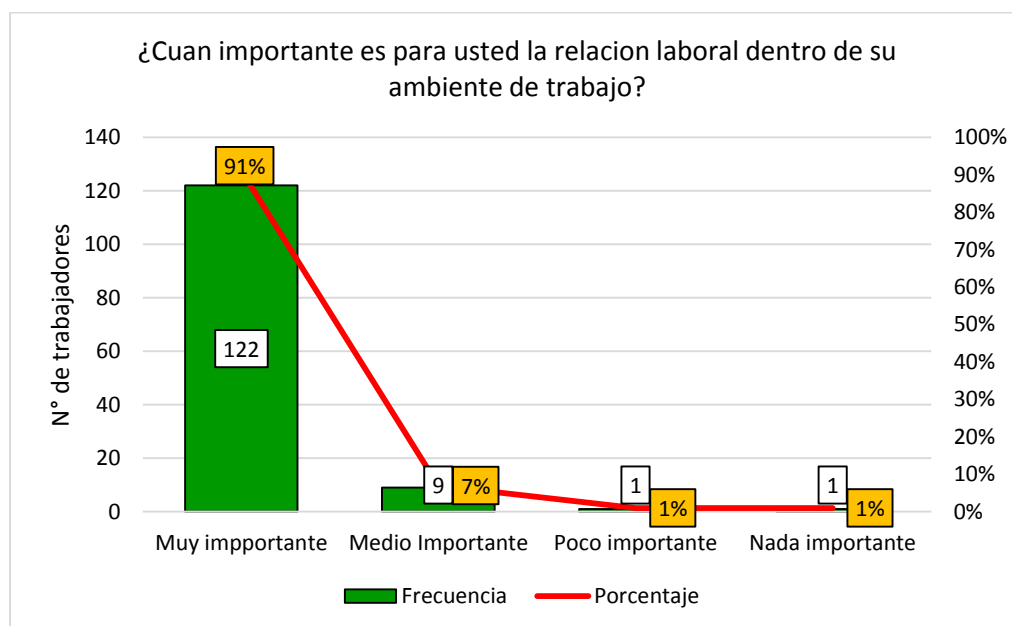


Figura 24. Resultado de la importancia de relación laboral

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

De acuerdo a los datos expresados en la presente Tabla N° 27 y figura N° 24, se puede observar claramente que las relaciones laborales, en un 91% de la población estudiada mencionan muy importante, 7% dicen que es de medio importante y 1% poco o nada importante. Sobre esto se entiende que es de mucha importancia la relación laboral dentro del ambiente de trabajo, que la mayoría del personal afirma que es muy importante.

Tabla 28:

Resultado de trámites administrativo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	65	49%	48.9	48.9
	Casi siempre	21	16%	15.8	64.7
	Algunas veces	42	31%	31.6	96.2
	Nunca	5	4%	3.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

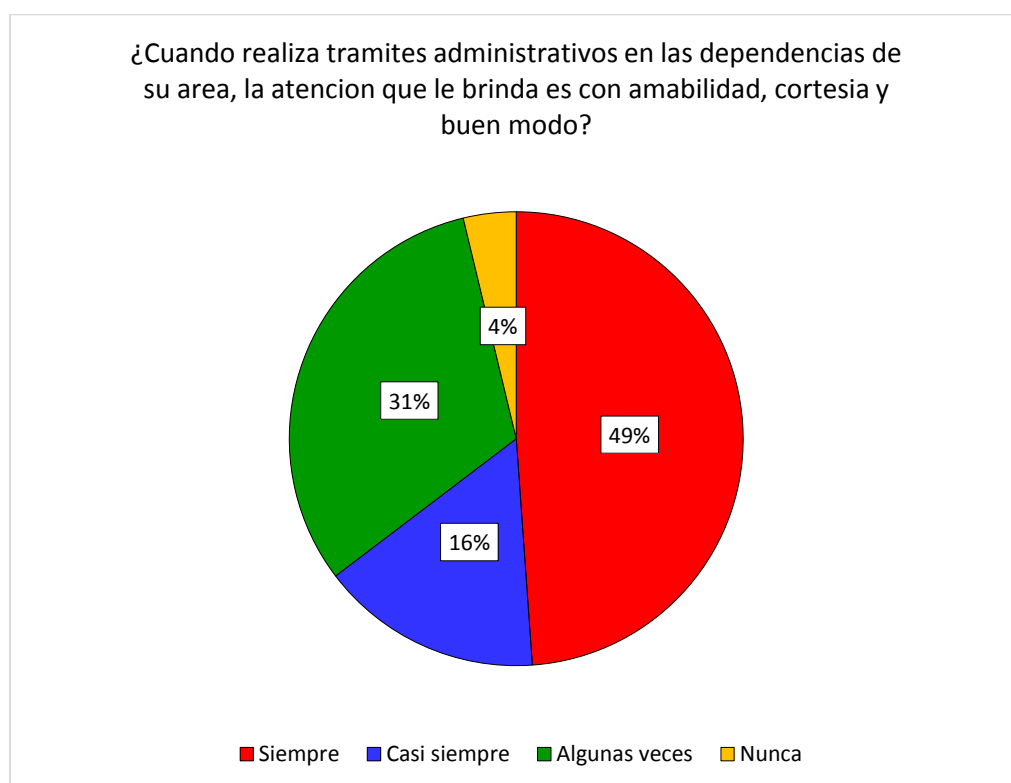


Figura 25. Resultado de trámites administrativos

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Se puede apreciar en la tabla N° 28 y figura N° 25, que de la encuesta realizado se obtiene los siguientes resultados. El 49% afirma que siempre existe amabilidad, cortesía y buen modo en la atención del trámite administrativo, 31% respondieron algunas veces y 21% manifiesta casi siempre. Este resultado indica que al momento de realizar los trámites administrativos se desarrolla un excelente trabajo en un ambiente agradable.

Tabla 29:

Resultado de apreciación de parte de compañeros

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	47	35%	35.3	35.3
	A veces	79	60%	59.4	94.7
	Nunca	7	5%	5.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

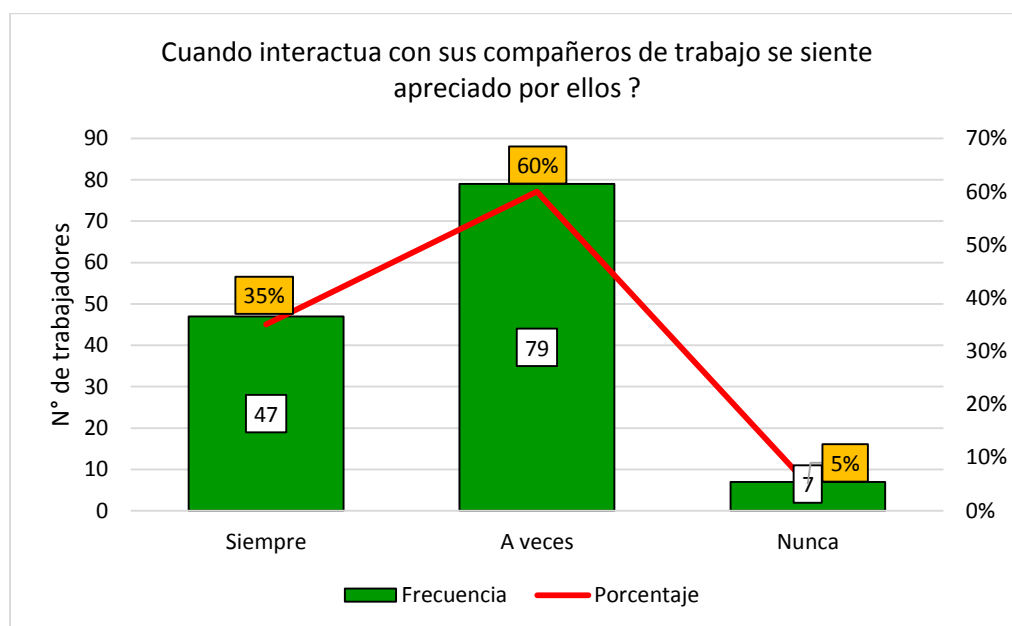


Figura 26. Resultado de trámites administrativos

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

De la Tabla N° 29 y figura N° 26, se ve que el 60% afirma que a veces son apreciados por sus compañeros de trabajo, 35% de los trabajadores manifiestan que siempre son apreciados y finalmente 5% de los trabajadores mencionan nunca. Este resultado indica que la mayor cantidad del personal que laboran en la municipalidad provincial de Andahuaylas es apreciado por sus compañeros de trabajo.

Tabla 30:

Resultado de relaciones interpersonales

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Bueno	60	45%	45.1	45.1
	Muy bueno	62	47%	46.6	91.7
	Malo	11	8%	8.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

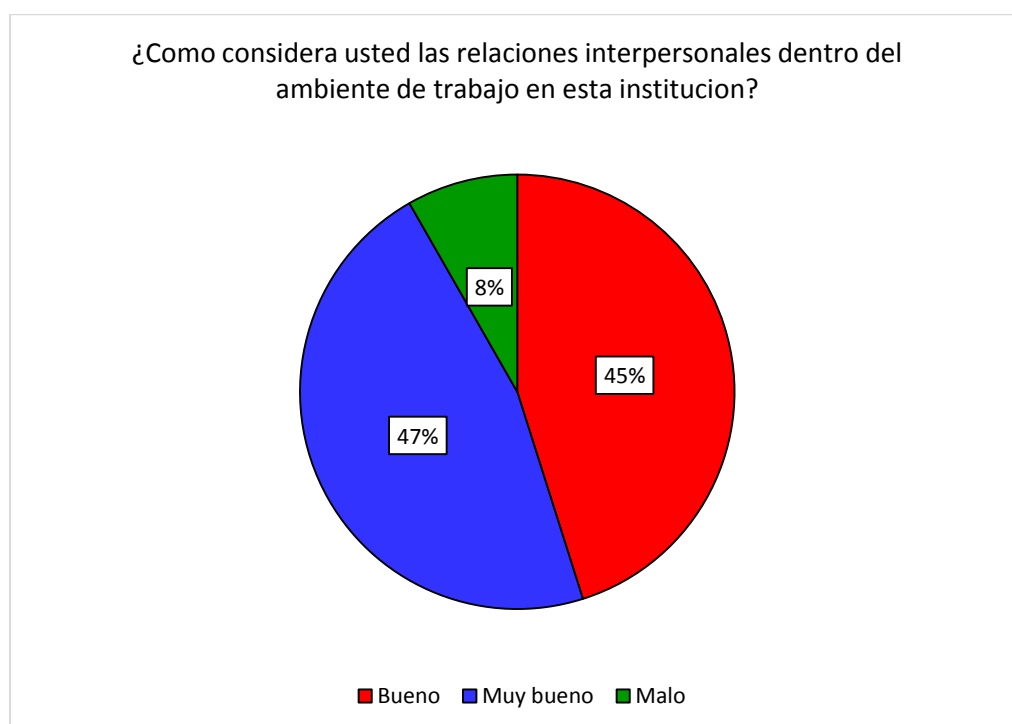


Figura 27. Resultado de relaciones interpersonales

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados de la tabla N°30 y Grafico N° 27, nos muestra que el 47% de los encuestados consideran que las relaciones interpersonales dentro de su ambiente de trabajo es muy bueno, mientras el 45% responden que es bueno, así mismo el 8% consideran que las relaciones interpersonales es malo, de este resultado podemos confirmar que dentro de la institución se mantiene una buena relaciones interpersonales.

Tabla 31:

Resultado de confianza con los compañeros

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	102	77%	76.7	76.7
	No	31	23%	23.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

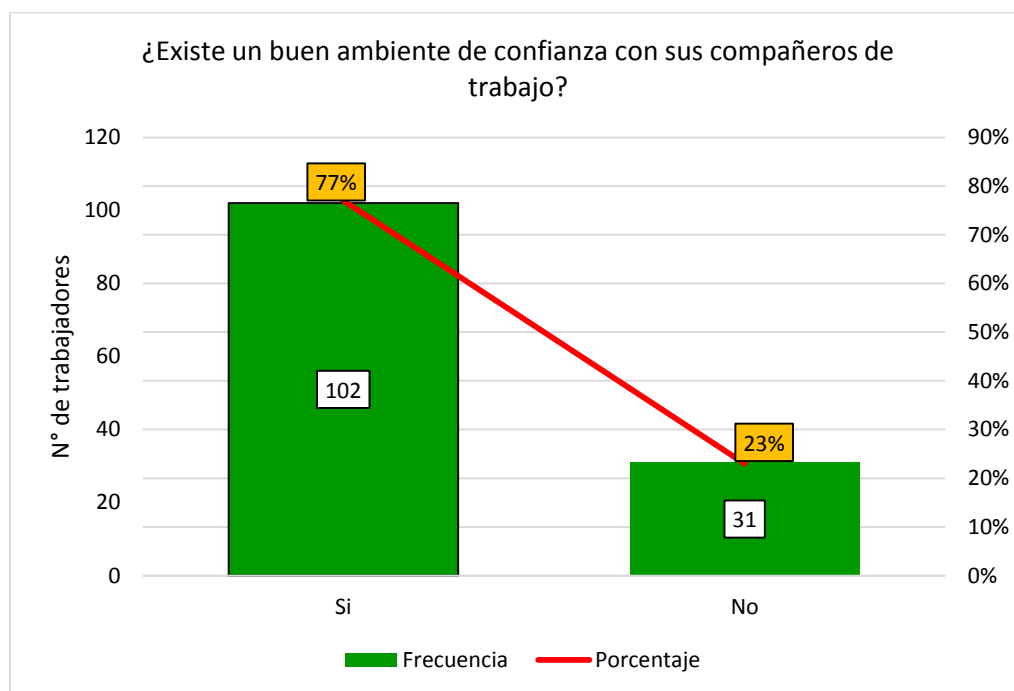


Figura 28. Resultado de confianza con sus compañeros

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados de la encuesta realizado a los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas muestra la tabla N°31 y figura N° 28 que, el 77% de los encuestados creen que hay un buen ambiente de confianza con sus compañeros, pero el 23% confirman de que no existe confianza en su ambiente laboral.

El fomento de las relaciones de confianza entre compañeros permite crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente.

Tabla 32:

Resultado de relaciones interpersonales de los gerentes, jefes y compañeros de trabajo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	48	36%	36.1	36.1
	A veces	75	56%	56.4	92.5
	Nunca	10	8%	7.5	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

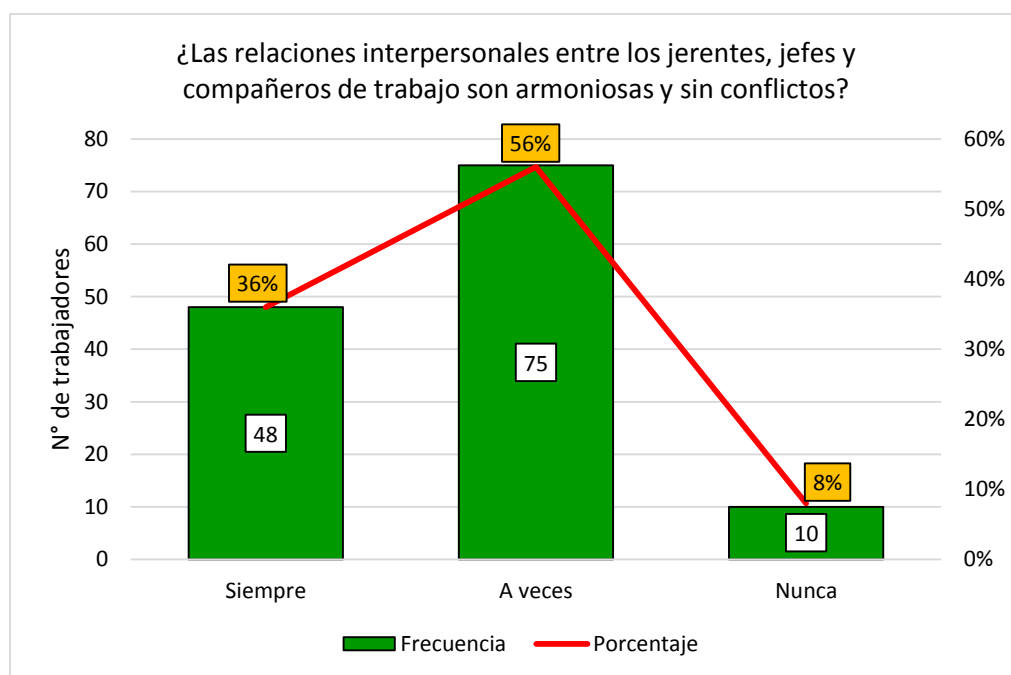


Figura 29. Resultado de relaciones interpersonales de los gerentes, jefes y compañeros de trabajo

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Los resultados de la encuesta referente a las relaciones interpersonales entre los gerentes, jefes, y compañeros de trabajo se detalla en la siguiente tabla N°32 y figura N° 29, el 56% de la población encuestada afirman que las relaciones interpersonales son armoniosas y sin conflicto a veces, mientras el 36% cree que es siempre y solo el 8% manifiestan nunca.

Para que exista una buena relación interpersonal dentro de un equipo de trabajo se debe empezar con dar un trato con que los demás se sientan en nuestro alrededor, y generar confianza para construir un clima laboral sano.

Tabla 33:

Resultado de adaptación en el trabajo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	99	74%	74.4	74.4
	Casi siempre	21	16%	15.8	90.2
	Algunas veces	13	10%	9.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

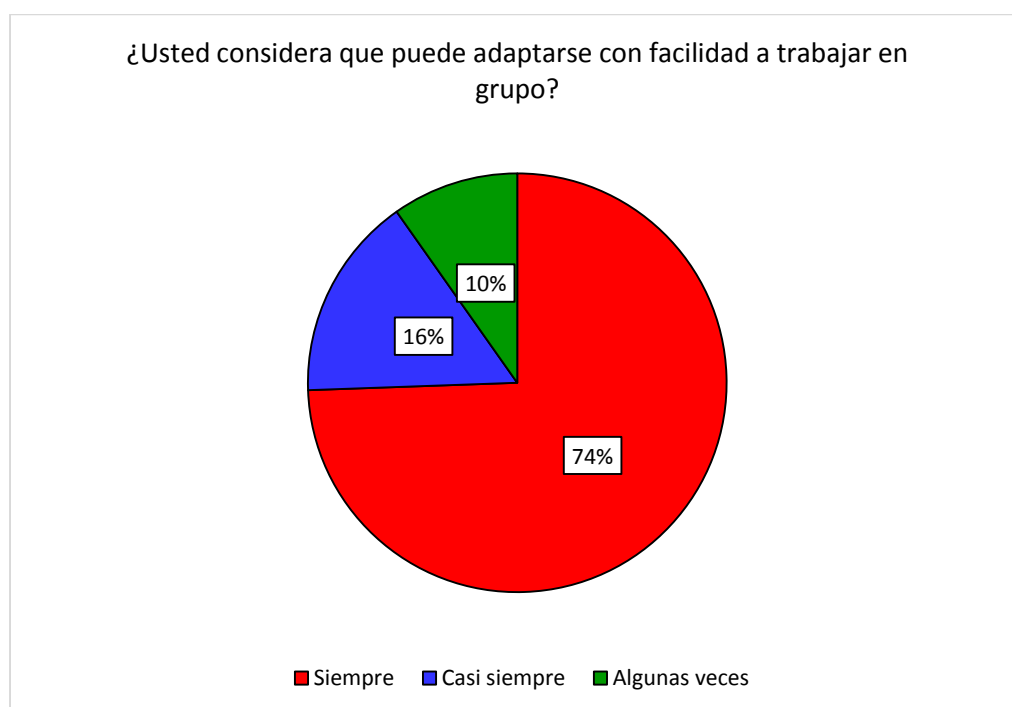


Figura 30. Resultado de adaptación en el trabajo

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La facilidad de adaptación al grupo de trabajo nos muestra la tabla N°33 y figura N° 30, el 74% de los encuestados consideran que siempre tienen la facilidad de adaptación al grupo de trabajo, mientras el 16% consideran casi siempre, y solo el 10% se adaptan algunas veces.

La adaptación a un grupo de trabajo es elemental ya que vivimos en un ambiente de cambio constante.

d) Análisis e interpretación de resultados obtenidos en la Dimensión 4. Factores que intervienen en las relaciones interpersonales

Para conocer los factores que interviene en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se ha formulado 08 preguntas (P1-P8) y en el cual se obtuvo el siguiente resultado

Tabla 34:

Resultado de trabajo cooperativo

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	131	98%	98.5	98.5
	No	2	2%	1.5	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

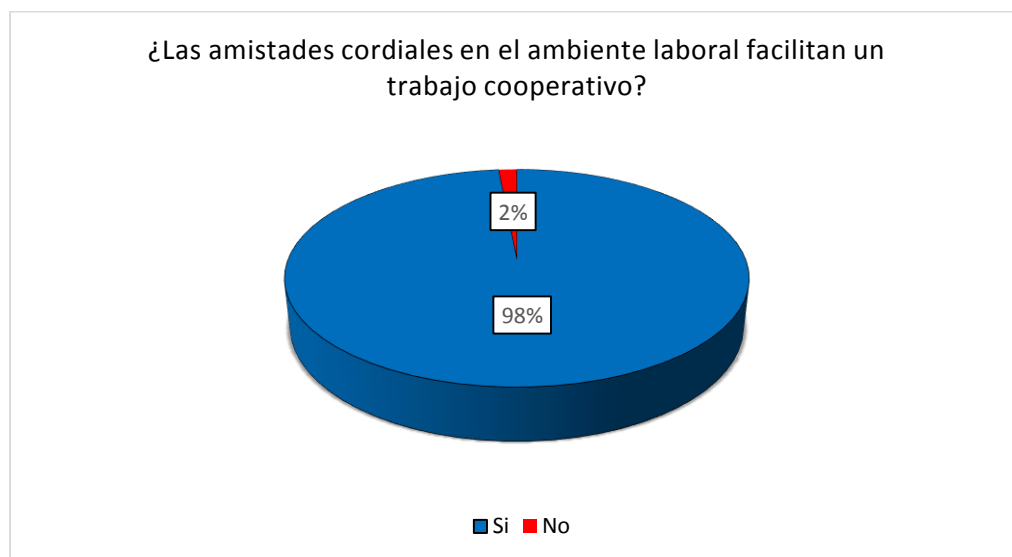


Figura 31. Resultado de trabajo cooperativo

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La tabla N°34 y figura N° 31, muestran los siguientes resultados en cuanto a las amistades cordiales en el ambiente laboral que facilitan un trabajo cooperativo, el 98% de los encuestados responden que la cordialidad facilita el trabajo cooperativo y solo el 2% piensa que no.

La influencia de la amistad cordial en el ambiente laboral tiene un impacto positivo el cual permite el trabajo cooperativo, es decir, permite la participación de los integrantes del grupo con más confianza.

Tabla 35:

Resultado de toma de decisiones

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Individual	30	23%	22.6	22.6
	Grupal	103	77%	77.4	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

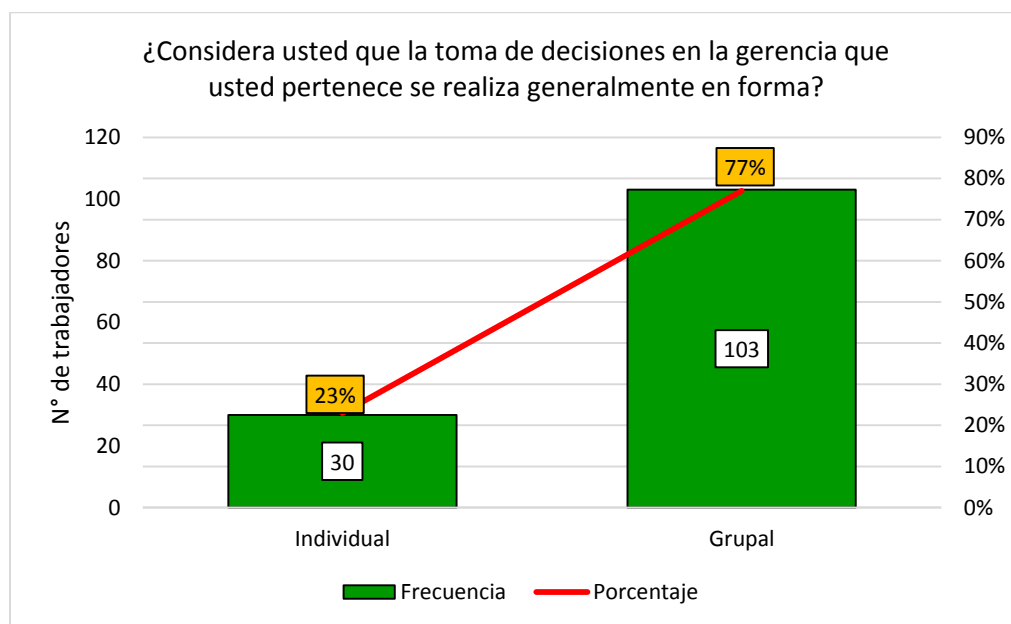


Figura 32. Resultado de toma de decisiones

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La tabla N°35 y figura N° 32, nos muestra que el 77% de los encuestados consideran que la toma de decisiones en la gerencia al que pertenecen se realiza generalmente de forma grupal, mientras el 23% afirman de que la toma de decisiones se da de manera individual.

La toma de decisión en una institución es de suma importancia, más si se dan en forma grupal con la participación de los integrantes del equipo de trabajo.

Tabla 36:

Resultado del reto que se presenta a la institución

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	82	62%	61.7	61.7
	La mayoría de las veces si	35	26%	26.3	88.0
	Algunas veces sí, algunas veces no	16	12%	12.0	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

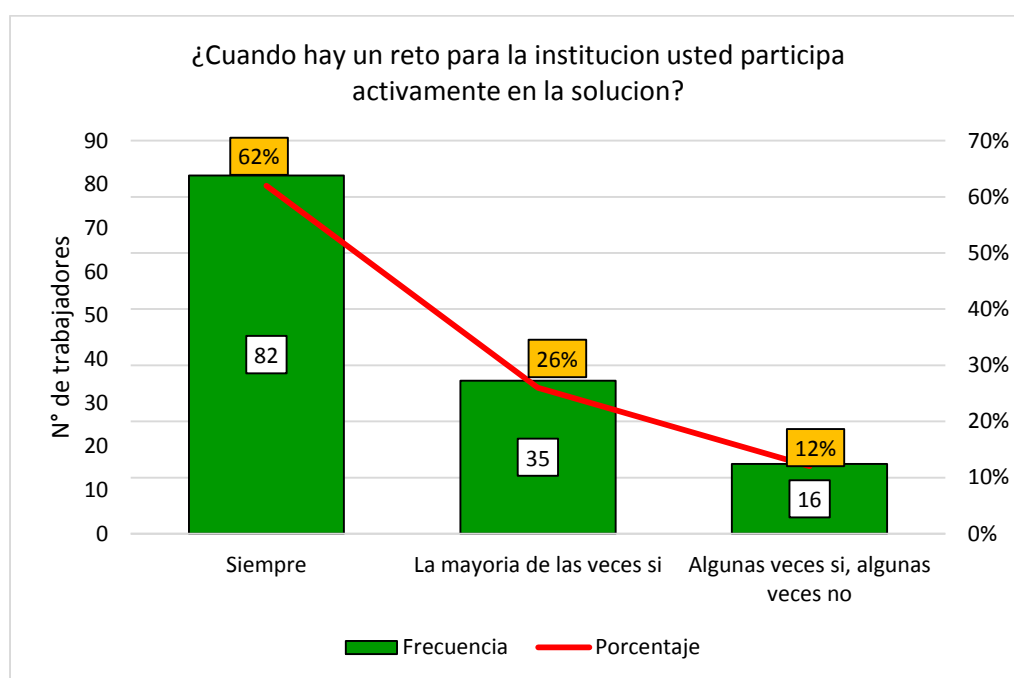


Figura 33. Resultado del reto que se presenta a la institución

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La tabla N°36 y figura N° 33, nos muestra los siguientes resultados, el 62% de las personas encuestados afirman que en caso de que haya retos de la institución la participación es activa en la solución del mismo, pero el 26% de los trabajadores indican que la mayoría de la veces participan en esta acción, sin embargo, el 12% de ellos señalan que algunas veces sí, alguna veces no.

Por tanto se aprecia que la mayoría del personal participa activamente en las actividades y retos de la institución, de manera que la buena relación interpersonal entre sus compañeros y superiores permiten ver este resultado.

Tabla 37:

Resultado de identificación con la institución

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	132	99%	99.2	99.2
	No	1	1%	.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS



Figura 34. Resultado de identificación con la institución

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En la tabla N°37 y figura N° 34, se observa que el 99% de los trabajadores encuestados manifiestan que si se siente identificados con la institución que trabajan y el 1% manifiesta no.

Tabla 38:

Resultado de la información oportuna de los cambios y decisiones aprobados

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	84	63%	63.2	63.2
	No	49	37%	36.8	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

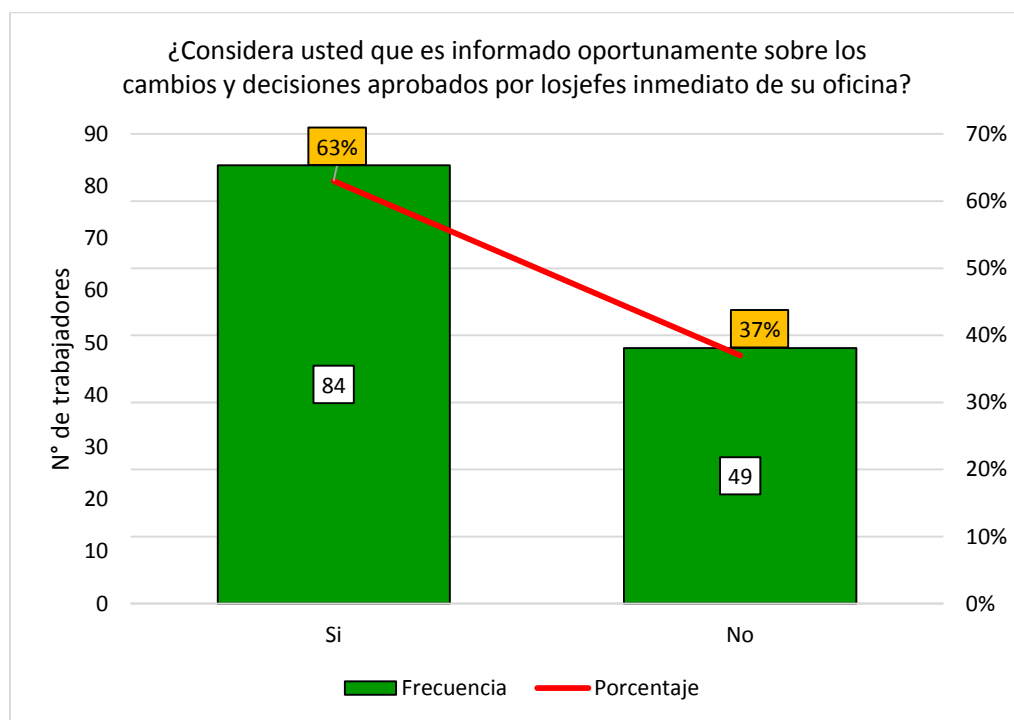


Figura 35. Resultado de la información oportuna de los cambios y decisiones aprobados

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

Se observa en la tabla N° 38 y figura N° 35, que el 63% de los trabajadores manifiestan que si son informados oportunamente sobre los cambios y decisiones aprobados por los jefes inmediatos y el 37% manifiestan que no son informados oportunamente.

Tabla 39:

Resultado de integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	98	74%	73.7	73.7
	No	35	26%	26.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

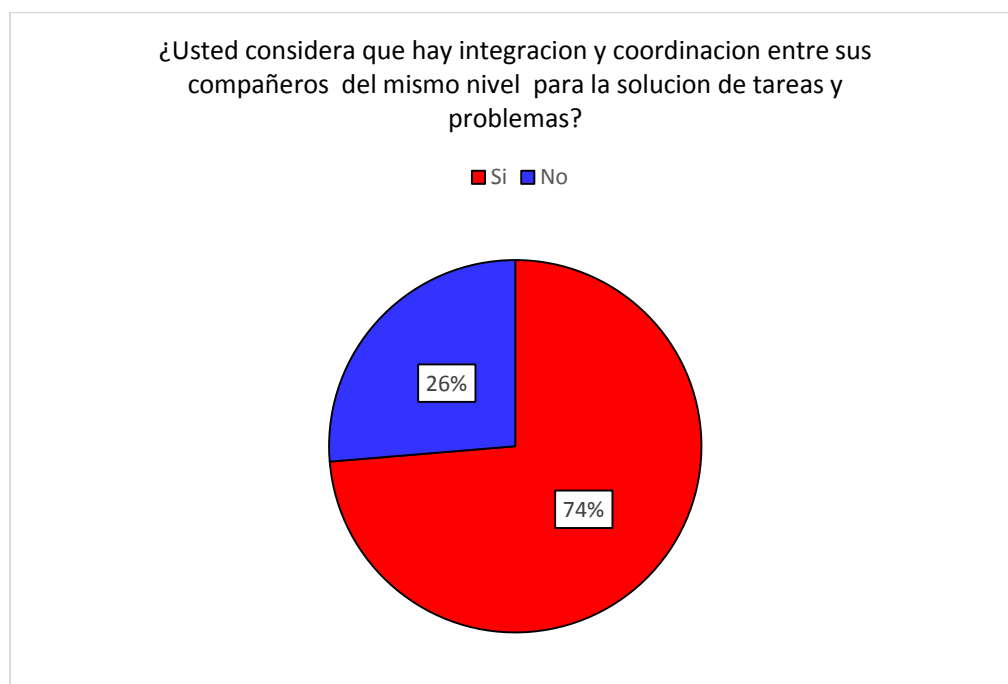


Figura 36. Resultado de integración y coordinación entre compañeros del mismo nivel

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

En cuanto a la integración y coordinación del personal del mismo nivel jerárquico en la solución de tareas y problemas la siguiente tabla N° 39 y figura N° 36 nos muestra de manera detallada, el 74% del personal considera que si hay integración y coordinación entre sus compañeros, sin embargo, el 26% de ellos manifiesta que no coordinan en cuanto a la solución de tareas y problemas.

Cabe destacar que las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo es básico para la solución de problemas, y llevar adelante los trabajos y tareas de manera coordinada para obtener resultados esperados.

Tabla 40:

Resultado de comunicación con su superior inmediato

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Diariamente	99	75%	74.4	74.4
	Varias veces a la semana	27	20%	20.3	94.7
	Semanal	7	5%	5.3	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

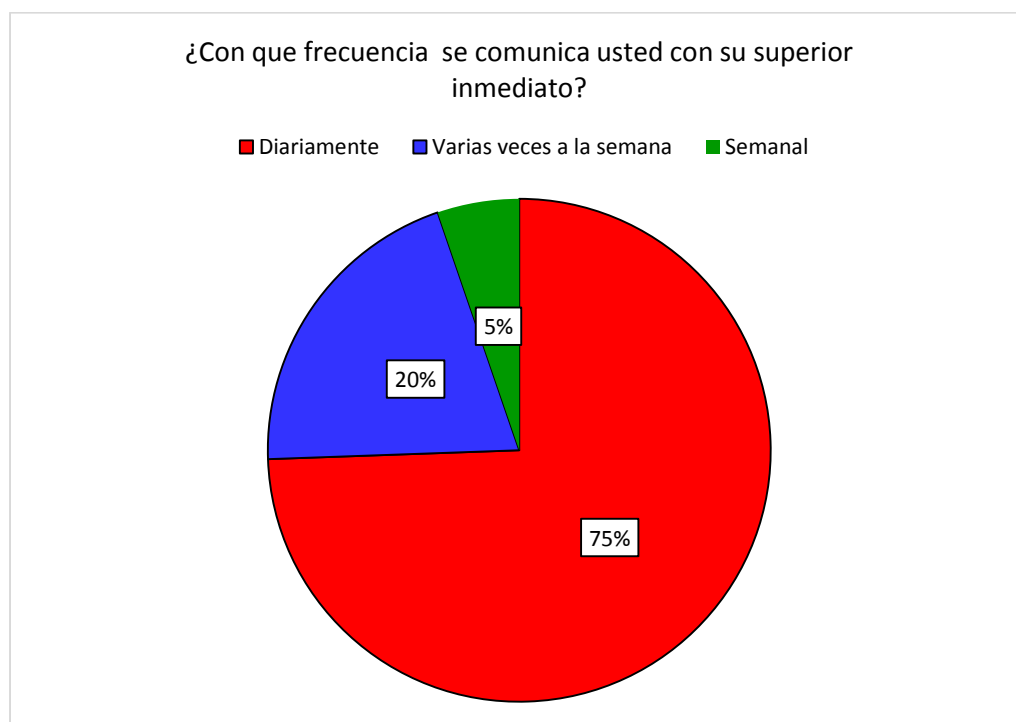


Figura 37. Resultado de comunicación con su superior inmediato

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La información que refleja la siguiente tabla N° 40 y figura N°37, detallo de la siguiente manera, el 75% de los trabajadores indican que la frecuencia de comunicación con su superior inmediato es diariamente, del mismo modo el 20% consideran que lo hacen varias veces a la semana, así mismo solo el 5% de los trabajadores de la municipalidad de Andahuaylas manifiestan que la frecuencia de comunicación con su superior inmediato lo hacen semanal.

En tal sentido la importancia de la comunicación frecuente con el superior inmediato fortalece las relaciones interpersonales y genera confianza en el centro laboral.

Tabla 41:

Resultado de la comunicación es clave para el éxito de relaciones interpersonales

		Frecuencia y/o encuesta	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado
Válidos	Completamente verdadero	97	73%	72.9	72.9
	Verdadero	36	27%	27.1	100.0
	Total	133	100%	100.0	

Fuente: Tabla obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

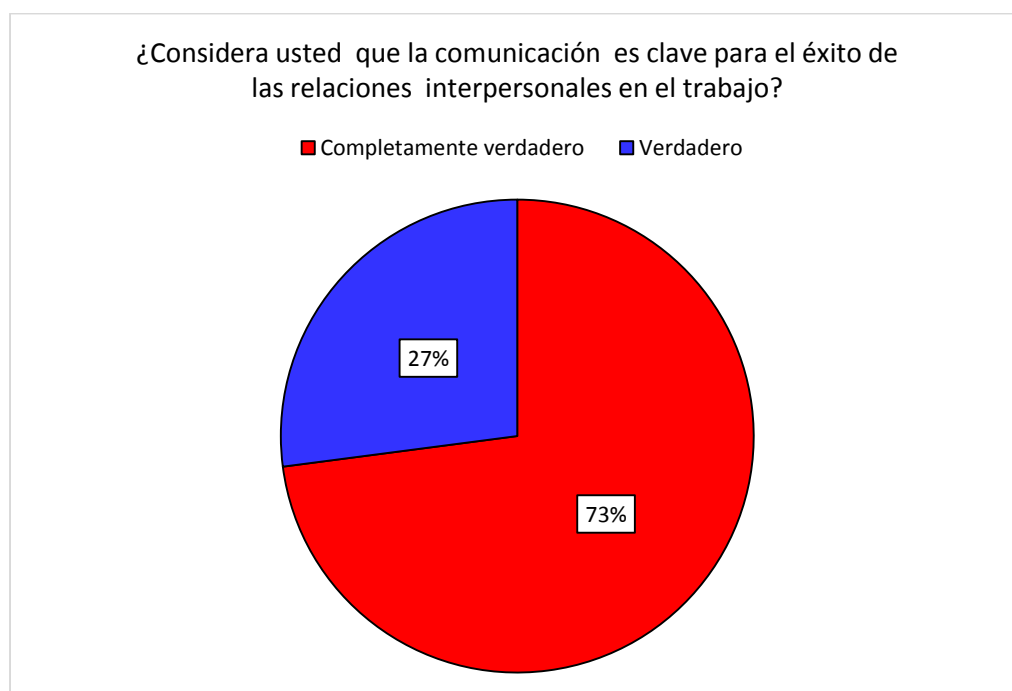


Figura 38. Resultado de la comunicación es clave para el éxito de relaciones interpersonales

Fuente: Figura obtenido de la inserción de datos en el programa estadístico SPSS

La siguiente tabla N° 41 y figura N°38, muestra los siguientes resultados, el 73% del personal en estudio consideran completamente verdadero que la comunicación es clave para el éxito de las relaciones interpersonales en el trabajo, así mismo el 27% del personal creen que es verdadero que la comunicación es clave para el éxito, de tal manera cabe resaltar que la comunicación es la base fundamental para tener el éxito en las relaciones interpersonales.

DISCUSIÓN

A continuación se presenta el análisis y la discusión de los resultados obtenidos en la investigación. Los resultados a los que se plantea está en función a los conceptos y definiciones que sustentan diversos autores como soporte técnico para las investigación; asimismo los antecedentes que se tienen al respecto.

Todas las instituciones públicas cuentan con personal que laboran (talento humano), ya que son estos las piezas claves que mueven el quehacer diario y la razón de existencia de las instituciones, y cada uno con distintas funciones (diversidad), lo cual los administradores deben de orientar y motivar a su personal para que exploten más sus habilidades y destrezas lo cual va ser beneficioso para la misma institución.

Con respecto al objetivo general se observó que la práctica de las relaciones interpersonales no se de manera adecuado, por lo tanto es importante destacar lo señalado por Silvaría (2014) “la gente pasa un montón de tiempo en la oficina, y los colegas y compañeros, son las personas con las que interactuamos con más frecuencia día a día” (p. 119) en atención a esta, se entiende entonces, que los trabajadores e labor administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas realizan su trabajo sin tomar en cuenta la importancia de convivir en armonía e interactuar con sus compañeros de trabajo.

El primer objetivo específico planteado, es describir las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Se puede apreciar que la mayoría de los trabajadores tienen conocimiento de lo que son las relaciones interpersonales, de ello se describió que la mayoría del personal define muy bien lo que son las relaciones interpersonales; pero sin embargo no la practican entre ellos. En los estudios de Chávez (2013) también se hallaron unas conclusiones similares al estudio realizado. Las relaciones interpersonales en esta institución no son buenas por lo que siempre existen conflictos, falta de comunicación, falta de compañerismo, indiferencia que no permiten conllevar buenas relaciones interpersonales.

La mayoría de los trabajadores de la municipalidad no creen conveniente que la comunicación es importante para conllevar un excelente información entre compañeros de trabajo, es por ello que no existe una buena comunicación entre trabajadores; además que

las relaciones interpersonales entre compañeros siempre interfieren en las responsabilidades a cumplir de acuerdo al cargo que se desempeñan porque si no hay buena comunicación entre compañeros no se puede desempeñar bien las funciones.

El segundo objetivo específico es sobre las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales, no solo son una fuente de satisfacción de necesidad a nivel individual sino que también repercute en las personas que se encuentran a nuestro alrededor, es por ello uno de las estrategias primordiales para comenzar a dar los pasos firmes en el fortalecimiento de las dichas prácticas las relaciones interpersonales del personal de labor administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, deben de tener en cuenta el cambio de sus actitudes y la aplicación de una efectiva comunicación, esto dará entrada al resto de los componentes como son, participación, negociación y confrontación, atreves de estos pasos llegaran tener un ambiente armonioso.

Tercer objetivo específico es sobre los tipos de relaciones interpersonales de acuerdo a los resultados se observa que los jefes y/o gerentes de las diferentes áreas no realizan un buen trato de forma equitativa al personal que laboran en la institución; es por ello es que es uno de los motivos que no existe buenas y adecuadas relaciones interpersonales entre los trabajadores. Davis & Newstron (2004) firman que: casi todas las relaciones de trabajo producen cierto grado de conflicto con el paso del tiempo. Que los conflictos sean constructivos o destructivos depende de las actitudes y habilidades de sus participantes (p. 179)

Se observa que la relación que existe entre trabajadores para desempeñar trabajo en equipo no es lo adecuado debido a que existe rechazo entre ambos, es otro motivo por el cual no se conlleva buenas relaciones entre el personal nombrado y contratado; ya que la relación de trabajo en equipo es vital para cumplir con las responsabilidades y a la vez generar confianza entre compañeros del trabajo.

Se aprecia que entre el personal que labora en la municipalidad provincial de Andahuaylas así como gerente, jefes de áreas, especialistas, técnicos, personal con contrato administrativo de servicio y personal nombrado no existe una buena comunicación debido a los conflictos que existen. Se puede observar que la institución no es relevante a las capacitaciones para conlleva buenas relaciones interpersonales.

Cuarto objetivo específico, factores que interviene en las relaciones interpersonales, podemos apreciar de que la mayoría de los trabajadores que laboran en la institución en

ciertas temporadas tienen recargado trabajo para cumplir con sus funciones dentro de las horas establecidos, por lo cual tienen que trabajar hasta horas más tarde para realizar un trabajo efectivo, sin el cobro de horas extras por el trabajo desempeñado. Dado el caso ningún trabajador recibe algún estímulo de felicitación cuando realiza un buen trabajo; además de laborar horas extras para cumplir con la información solicitada. De igual modo esto es similar en la investigación realizado por Vidangos (2017) quien concluye en su trabajo. En relación a la comunicación no verbal, hemos obtenido en todas las preguntas, que más de la mitad de los sujetos han contestado afirmativamente a la opción "SI" hemos obtenido el mayor porcentaje de sujetos ante la cuestión en la que se les preguntaba sobre su capacidad para expresar sus sentimientos.

Las personas son primordialmente seres sociales, en sentido de que pasaran la mayor parte de vuestras vidas con otras personas, compañeros de trabajo, por consiguiente es importante aprender a entenderse el comportamiento de las personas y a comportarse adecuadamente en situaciones sociales. Ciertas habilidades de comunicación les ayudara a mejorar las relaciones interpersonales. La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir información.

CONCLUSIONES

Con respecto a los datos generales de los trabajadores de labor administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se puede decir lo siguiente: el 63% son varones y el 37% son mujeres en la condición de encuestados; en rango de edad el 44% de los trabajadores están en una edad de entre 31-40 años y el 32% entre 20-30 años en rango de tiempo de servicio el 52% de trabajadores de labor administrativo vienen laborando de 1-3 años y el 25% mayores a 10 años; en rango de nivel académico el 36% de los trabajadores tienen un grado de licenciado y el 27% de nivel técnico; en rango de tipo de empleo el 78% de los encuestados son contratados, el 22% son nombrados y el rango del cargo que ocupan el 53% de los trabajadores de labor administrativo son de asistentes administrativos y el 26% ejercen como otros. Por lo tanto se concluye que los trabajadores de labor administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas en su mayoría son varones con un grado de instrucción de licenciatura y un rango de edad 31-40 años.

a). En relación al objetivo general de la investigación, sobre las relaciones interpersonales del personal de labor administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016, se identificó cierta inconformidad de parte de los trabajadores en cuanto a la comunicación a nivel laboral que existe entre compañeros de trabajo, ya que las personas encuestadas manifiestan que existe deficiencias en este aspecto, debido a que el trato y la relación que se tiene entre los compañeros no es adecuado, ya que existe ineficiencia por parte de ciertos trabajadores, para proporcionar información relevante a sus compañeros, en relación a alguna función o actividad específica, destinada a su puesto de trabajo.

b). En relación al objetivo específico de la investigación se deduce sobre las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016, de acuerdo a los resultados se tiene con respecto de las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se caracteriza por ser buenos en el momento de expresar sus opiniones de tal forma bajo control de sus emociones. También manifiestan que se da de manera moderada la empatía, cohesión grupal y la asertividad entre todo el personal aunque estas se ven afectadas por los factores que distorsiona la comunicación, todo esto se da por los malos entendidos, así lo manifiestan de acuerdo a la encuesta realizado.

c). En relación al objetivo específico de la investigación se deduce de las estrategias para mejorar las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad

Provincial de Andahuaylas 2016, se detectó que los trabajadores de la municipalidad provincial de Andahuaylas de labor administrativo manifiestan que no expresan sus sentimientos con toda confianza, compromiso y solidaridad ante situaciones imprevistas lo cual no les permite dar soluciones frente a un problema que se presenta, los directivos y/o jefes no buscan constantemente de manera creativa la innovación para el beneficio de la institución, todo esto manifestaron de acuerdo a la encuesta que se realizó, en el grafico N° 15, se observa que el 56% del personal solucionan problemas a veces.

d). En relación al objetivo específico de la investigación se deduce sobre los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, con el estado del conocimiento que poseen hoy en día y con medios técnicos que disponen de los procesos sociales puede afectar su comportamiento en el entorno para bien o mal, la tecnología podría estar provocando importantes estragos en el comportamiento interpersonal generando cambios en nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos con las personas ya sea en campo familiar o laboral.

e). En relación al objetivo específico de la investigación se deduce sobre los factores que interviene en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, se aprecia según los resultados uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se puede lograr a intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocerse mejor.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones presentadas a continuación, son producto de un análisis realizado a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, también se ha tomado en cuenta las sugerencias y opiniones recogidas de los trabajadores de labor administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Las recomendaciones son las siguientes.

a). Con respecto al primer resultado de la investigación. Se sugiere, a la gerencia de recursos humanos de la municipalidad provincial de Andahuaylas, realizar cursos de capacitación en el mejoramiento de la relaciones interpersonales una política de organización abierta, ser que la persona que ejerce el mando sean capaces de hacer un análisis cuidadoso del comportamiento de sus subordinados, ayudándolos a desarrollar conductas motivadas, recordando que el recurso humano es el más valioso en una organización.

b). Con respecto al segundo resultado de la investigación. se confirmó que se dan de manera moderada, la empatía, la cohesión grupal, y la asertividad en el entorno de los valores entre todo el personal, aunque estas se ven afectadas por los problemas comunicacionales que de allí se sugiere realizar talleres dirigidos por expertos orientadores y psicólogos para capacitar al personal en temas de comunicación en las relaciones interpersonales propiciando la convivencia el dialogo, y con ello la práctica de la escucha empática, de la expresión de sentimientos y el manejo de emociones, entre otros aspectos grupales que contribuyan a mejorar el comportamiento de los trabajadores.

c). Con respecto al tercer resultado de la investigación. Se sugiere para mejorar las relaciones interpersonales en un determinado puesto de trabajo se prevé mejorar el ambiente de trabajo donde haya comodidad y preste la condiciones mínimas para el uso de la medición, negociación y confrontación entre el personal cuando se presentan conflictos.

d.) Con respecto al cuarto resultado de la investigación se sugiere identificar sus fallos uno mismo en su forma de actuar, comunicar y realizar un esfuerzo consiente para corregir los errores, esto permitirá al trabajador expresar sus pensamientos con libertad y confianza en un ambiente armónico.

e). con respecto al quinto resultado de la investigación se sugiere realizar capacitaciones por cada gerencia a los trabajadores para fomentar los factores que intervienen en las relaciones interpersonales, poniendo en práctica los valores institucionales, compromiso y voluntad de servicio ya que esto permitirá conllevar buenas relaciones interpersonales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Caraca, Venezuela: Editorial Episteme.
- Belestrini, M. (2002). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. BL Consultores Asociados Servicio.
- Brito, J. (2000). *Relaciones Interpersonales*. Venezuela: La UDO.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de Investigación Científica*. Lima Peru: San Marcos.
- Chavez Morante, A. (2013). *Influencia de la Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de los Trabajadores de la UGEL Sanchez Carrion*, Trabajo de Grado realizado por la Universidad Nacioanl de Trujillo . Trujillo Peru.
- Chavez, N. (2001). *Introducción a la investigación Educativa*. Zulia-Venezuela: La Columna.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7m° Ed.) México Thomson-McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional, La dinamica de exito en las orgaizaciones* (4ta ed.). Mexico: Thomson.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos* (3ra ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, La dinamica del Exito en las Organizaciones*. (2da ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Chiavento, I. (2008). *Comportamiento Organizacional, La dinamica del exito en las organizaciones* (7ma ed.). Mexico: Thomson.
- Davis, P., & Newstrom, J. (2004). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: McGraw-hill.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. Mexico: Thomson.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas, Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Fernandez, C. (1999). *La comunicacion en las organizaciones*. (2da ed.). Mexico: Trillas.
- Garces, J. (1984). *Valores Humanos, Principales Concepciones Teoricas*. Valencia: Nau Llibres.

- Gento Palacios , S. (2000). *Instituciones Educativas Para la calidad total*. Madrid: La Muralla. S.A.
- Gil'Adi. (2004). *Inteligencia Emocional en Practica, Manuel Para el Exito profesional* (1ra ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
- Helinengel, & Slocum. (2006). *Comportamiento Organizacional* (10ma ed). Mexico: Thonson.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, L. (1991). *Metodologia de Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Jones, & George. (2006). *Administracion Contemporanea*. Mexico: McGraw-Hill.
- Kinicki, & Kreither. (2003). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Buenos Aires-Argentina: Editor Congage Learning
- Martinez, S. (2005). *Comunicacion Gerencial y Relaciones Interpersonales de Docente y Directivos en las Escuelas Basicas*. Trabajo de Grado Publicado por la Universidad Rfael Belloso Chacin.
- Mendez, C. (2001). *Metodologia: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigacion*. Bogota. Colombia: McGraw-Hill.
- Ocampo Villegas, M. C. (2007). *Comunicacion Empresarial, Plan Estrategico Como Herramienta Gerencial y Nuevos Retos del Comunicador en las Organizaciones* (3ra ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Porras Rodríguez, L. S. (1995) *Ética Profesional, Relaciones Humanas, Rlaciones Publicas y Laborales*. (6° Ed.) Guatemala
- Ricón, M. (2004). *Gestion Administrativa del Personal Directivo y las Relaciones Interpersonales en las Escuelas Basicas de la III Etapa*. Trabajo de Grado Publicado por la Universidad Rafael Bellon Chacin.
- Rito, E. (2007). *Toma de Decisiones Gerenciales Y Relaciones Interpersonales en Educacion Basica*. Trabajo de Grado Publicado por la Universidad Rafael Urdante.
- Vidangos, C. (2016). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de Begsa Empresa individual de Responsabilidad Limitada - Puno periodo 2016*-Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Stephn, P. Robbins, Timothy, A. & Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13vo ed.). Mexico: McGraw-hill.

Silveria, M. (2014). *El Arte de las Relaciones Personales*, Madrid, España, Editorial Alba

Trespacios, J. Vazquez, R. & Bello, L. (2005). *Investigacion de Mercados*. Mexico: International Thomson Editores.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2016			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo son las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cuáles son las características de las Relaciones Interpersonales del personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias para el manejo de las Relaciones Interpersonales del personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de Relaciones Interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?</p> <p>¿Cuáles son los factores que intervienen en las Relaciones Interpersonales del personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Describir las características de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016</p> <p>Conocer las estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016</p> <p>Conocer los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016</p> <p>Conocer los factores que interviene en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016</p>	No corresponde	<p>VARIABLES Relaciones interpersonales</p> <p>DIMENSIONES - Características de las relaciones interpersonales</p> <p>-Estrategias para el manejo las relaciones interpersonales</p> <p>-Tipos de relaciones interpersonales</p> <p>-Factores que intervienen en las relaciones interpersonales</p>
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>MÉTODO Cuantitativo</p> <p>DISEÑO No experimental – Transeccional</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>202 Personas Administrativos (Contratados y Nombrados)</p>	<p>TÉCNICAS -Encuesta</p>	<p>INSTRUMENTOS -Cuestionario</p>
<p>NIVEL Descriptivo</p>	<p>MUESTRA 133 Personas Administrativos</p>	<p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO Programa estadístico SPSS, EXCEL</p>	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

TITULO: RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2016

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1</p> <p>Relaciones Interpersonales Las relaciones interpersonales son aquellas interacciones que se refieren al trato y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos e intervalos de tiempo. Brito (2000, p.78)</p>	<p>DIMENSIÓN: 1 Características de las relaciones interpersonales Es una cualidad que permite identificar a algo o alguien, distinguiéndolo de sus semejantes</p>	<p>1.1 Asertividad. 1.2 Empatía. 1.3 Cohesión grupal.</p>
	<p>DIMENSIÓN: 2 Estrategias para el manejo de las relaciones interpersonales Es un conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto</p>	<p>2.1 Mediación. 2.2 Negociación. 2.3 Confrontación.</p>
	<p>DIMENSIÓN: 3 Tipos de relaciones interpersonales Es un término que hace referencia a una clasificación o diferenciación de diversos aspectos que forman parte de la relaciones interpersonales</p>	<p>3.1 Familiares. 3.2 Ámbito laboral. 3.3 Confianza interpersonal</p>
	<p>DIMENSIÓN: 4 Factores que intervienen en las relaciones interpersonales Conjunto de elementos que contribuyen a lograr un buen relaciones interpersonales.</p>	<p>4.1 Respeto de opiniones 4.2 Compromiso 4.3 Comunicación.</p>

Anexo 3. Matriz de instrumento de recojo de datos

MATRIZ DE INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

TITULO: RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2016

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº TEMS	ÍTEMS
Relaciones interpersonales	DIMENSIÓN 1				
	Características de relaciones interpersonales	1.1. Asertividad. 1.2. Empatía 1.3. Cohesión grupal.	25.00	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se caracterizan por ser: 2. ¿Usted manifiesta sus opiniones en el momento adecuado? 3. ¿Cuándo participa en las reuniones del trabajo usted expresa sus sentimientos y emociones con libertad? 4. ¿Usted controla sus emociones al momento de conversar con sus compañeros del trabajo? 5. ¿Usted evita usar apodosos o sobrenombre que insulten o molesten a tus compañeros del trabajo? 6. ¿Cuál de estos elementos cree usted que distorciona la comunicación? 7. ¿Usted recibe frecuentemente motivación de los miembros y/o jefes de su oficina? 8. ¿Prefiere usted relacionarse en el trabajo con?
	DIMENSIÓN 2				
	Estrategias para mejorar las relaciones interpersonales	2.1 Mediación. 2.2 Negociación. 2.3 Confrontación.	18.75	6	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿En las reuniones los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para el beneficio de la institución? 10. ¿Cuándo se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable? 11. ¿Usted con su participación ayuda a evitar los desacuerdos frente a un problema en las reuniones laborales dentro de la institución? 12. ¿Durante la conversación con mis compañeros del trabajo se presentan situaciones incómodas? 13. ¿Usted los considera de suma importancia los acuerdos sobre los objetivos que coordina su jefe en su oficina? 14. Cuando comete un error en un trámite administrativo, ¿usted admite su error?

<p>DIMENSIÓN 3</p> <p>Tipos de relaciones interpersonales</p>	<p>3.1 Familiares. 3.2 Ámbito laboral 3.3 Confianza interpersonal</p>	<p>31.25</p>	<p>10</p>	<p>15. ¿Considera usted que la tendencia de los procesos sociales que se dan en los grupos de trabajo de la institución favorece el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales?</p> <p>16. ¿Tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales?</p> <p>17. ¿Usted considera que existe solidaridad por parte de sus compañeros del trabajo?</p> <p>18. ¿Cuán importante es para usted la relación laboral dentro de su ambiente de trabajo?</p> <p>19. ¿Cuándo realiza trámites administrativos en las dependencias de su área, la atención que le brinda es con amabilidad, cortesía y buen modo?</p> <p>20. ¿Cuadro interactúa con su compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?</p> <p>21. ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo en esta institución?</p> <p>22. ¿Existe un buen ambiente de confianza con sus compañeros del trabajo?</p> <p>23. ¿Las relaciones interpersonales entre el gerente, jefes y compañeros del trabajo son armoniosas y sin conflictos?</p> <p>24. ¿Usted considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo?</p>
<p>DIMENSIÓN 4</p> <p>Factores de relaciones interpersonales</p>	<p>4.1. Respeto de opiniones 4.2. Compromiso 4.3. Comunicación</p>	<p>25.00</p>	<p>8</p>	<p>25. ¿Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo?</p> <p>26. ¿Considera usted que la toma de decisiones en la gerencia que usted pertenece se realiza generalmente en forma?</p> <p>27. ¿Cuándo hay un reto para la institución todos participamos activamente en la solución?</p> <p>28. ¿Me siento identificado con la institución que trabajo?</p> <p>29. ¿Considera usted que es informado oportunamente sobre los cambios y decisiones aprobados por los jefes inmediatos de su oficina?</p> <p>30. ¿Usted considero que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?</p> <p>31. ¿Con que frecuencia se comunica usted con su jefe inmediato?</p> <p>32. ¿considera usted que la comunicación es clave para el éxito de las relaciones interpersonales en el trabajo?</p>

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Estimado señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, estamos interesados en conocer su opinión sobre las **“RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2016”**. Por esta razón, pido su colaboración en la presente encuesta, cuyos resultados servirán estrictamente para fines académicos y de investigación. Por favor no escriba su nombre es anónimo y confidencial.

DATOS GENERALES

Género:	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino			
Edad:	<input type="checkbox"/> 20-30 Años	<input type="checkbox"/> 31-40 Años	<input type="checkbox"/> 41-50 Años	<input type="checkbox"/> 51 a Mas	
Tiempo de Servicio:AñosMeses			
Nivel Académico:	<input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Ingeniero	<input type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
Tipo de empleo:	<input type="checkbox"/> Nombrado	<input type="checkbox"/> Contratado			
Cargo que ocupa:	<input type="checkbox"/> Gerencia	<input type="checkbox"/> Jefe de Área	<input type="checkbox"/> Asist. Adm.	<input type="checkbox"/> Otros	

INSTRUCCIONES PARA EL MARCAO:

Lea con atención las siguientes preguntas y marque con una aspa (x) la respuesta que considere la más conveniente.

DIMENSIÓN 1.- CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	
<p>1. Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se caracterizan por ser: Excelentes <input type="checkbox"/> Muy buenos <input type="checkbox"/> Buenos <input type="checkbox"/> Malos <input type="checkbox"/> Muy malos <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Usted manifiesta sus opiniones en el momento adecuado? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces si <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Cuándo participa en las reuniones del trabajo usted opina sus ideas y/o propuestas con libertad? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces si <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Usted controla sus emociones al momento de conversar con sus compañeros del trabajo? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>5. ¿Usted evita usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a tus compañeros de trabajo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Cuál de estos elementos cree usted que distorsiona la comunicación? Diferencias personales <input type="checkbox"/> Malos entendidos <input type="checkbox"/> El poder del jefe <input type="checkbox"/> La indiferencia <input type="checkbox"/> Ruido <input type="checkbox"/></p> <p>7. ¿Usted recibe frecuentemente motivación de los miembros y/o jefes de su oficina? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>8. ¿Prefiere usted relacionarse en el trabajo con? Compañeros del mismo género (sexo) <input type="checkbox"/> Compañeros del genero opuesto <input type="checkbox"/> Con ambos géneros (sexos) <input type="checkbox"/> Con ningunos <input type="checkbox"/></p>
DIMENSIÓN 2.- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES	

<p>9. ¿En las reuniones los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para el beneficio de la institución? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>12. ¿Durante la conversación con sus compañeros de trabajo se presentan situaciones incómodas? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>10. ¿Cuándo se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>13. ¿Usted lo considera de suma importancia los acuerdos sobre los objetivos que coordina su jefe en su oficina? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>11. ¿Usted con su participación ayuda a evitar los desacuerdos frente a un problema en las reuniones laborales dentro de la institución? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>14. Cuando comete un error en un trámite administrativo, ¿usted admite su error? Siempre <input type="checkbox"/> casi siempre <input type="checkbox"/> Alguna vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>

DIMENSIÓN 3.-TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

<p>15. ¿Considera usted que la tendencia de los procesos sociales que se dan en los grupos de trabajo dentro de la institución favorece el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>20. ¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>16. ¿Tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>21. ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo en esta institución? Bueno <input type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy malo <input type="checkbox"/></p>
<p>17. ¿Usted considera que existe solidaridad por parte de sus compañeros del trabajo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi nunca <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>22. ¿Existe un buen ambiente de confianza con sus compañeros del trabajo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>18. ¿Cuán importante es para usted la relación laboral dentro de su ambiente de trabajo? Muy importante <input type="checkbox"/> Medio importante <input type="checkbox"/> Poco importante <input type="checkbox"/> Nada importante <input type="checkbox"/></p>	<p>23. ¿Las relaciones interpersonales entre los gerentes, jefes y compañeros del trabajo son armoniosas y sin conflictos? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>19. ¿Cuándo realiza trámites administrativos en las dependencias de su área, la atención que le brinda es con amabilidad, cortesía y buen modo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>24. ¿Usted considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>

DIMENSIÓN 4.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

<p>25. ¿Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>29. ¿Considera usted que es informado oportunamente sobre los cambios y decisiones aprobados por los jefes inmediatos de su oficina? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>26. ¿Considera usted que la toma de decisiones en la gerencia que usted pertenece se realiza generalmente en forma? Individual <input type="checkbox"/> Grupal <input type="checkbox"/></p>	<p>30. ¿Usted considera que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>
<p>27. ¿Cuándo hay un reto para la institución usted participa activamente en la solución? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input type="checkbox"/> Alguna vez sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de la veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>31. ¿Con que frecuencia se comunica usted con su jefe inmediato? Diariamente <input type="checkbox"/> Varias veces a la semana <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensualmente <input type="checkbox"/></p>
<p>28. ¿Me siento identificado con la institución que trabajo? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	<p>32. ¿Considera usted que la comunicación es clave para el éxito de las relaciones interpersonales en el trabajo? Completamente verdadero <input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Ni falso, ni verdadero <input type="checkbox"/> Falso <input type="checkbox"/> Completamente falso <input type="checkbox"/></p>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....!!!!

Anexo 5. Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

Título: Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016 '17

II. GENERALIDADES

Nombre y apellidos: Lic. Adm. Edwin Mescco Cáceres

Grado académico: Licenciado en Administración

Fecha: 19.05.17

III. OBSERVACIONES.

FORMA Sin observaciones, analice las mejoras indicadas.

Estructura (referido a la coherencia, dimensiones, indicadores e ítems)

Existe coherencia de la Variable, dimensiones e indicadores.

Contenido (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

Esto relacionado a la estructura del diseño

IV. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento: Procede No procede para su aplicación.

Si procede

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS FCE/EPAE
Edwin Mescco Cáceres
Sello y firma del evaluador
DNI: 75001527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

Título: "Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016"

II. GENERALIDADES

Nombre y apellidos

Rosa Nelida Asue Ruiz

Grado académico

Mag. en Administración de Empresas

Fecha

26.10.17

III. OBSERVACIONES.

FORMA

Si procede

Estructura (referido a la coherencia, dimensiones, indicadores e ítems)

La estructura se debe cambiar en algunos ítems se debe tener en cuenta los cuadros. En las palabras específicas de influencia debe cambiarse.

Contenido (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

los autores deben coincidir, también en los dimensiones.

IV. VALIDACIÓN

Luego de evaluado el instrumento: **Procede** **No procede** para su aplicación.

Realizar los procedimientos y modificar



M. Sc. Rosa Nelida Asue Ruiz

DOCENTE

CLAD: 99016

Sello y firma del evaluador

DNI: 44346873

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016

II. GENERALIDADES

Nombre y apellidos *Lic. Adm. Abel Alejandro Arcus Paucar*

Grado académico *Licenciado en Administración*

Fecha *22/05/17*

III. OBSERVACIONES.

FORMA

sin Observaciones

Estructura (referido a la coherencia, dimensiones, indicadores e ítems)

Existe coherencia entre la Variable, dimensiones e indicadores.

Contenido (referido a la presentación de los reactivos al grupo muestral)

Esto relacionado a la estructura de la Investigación.

IV. VALIDACIÓN

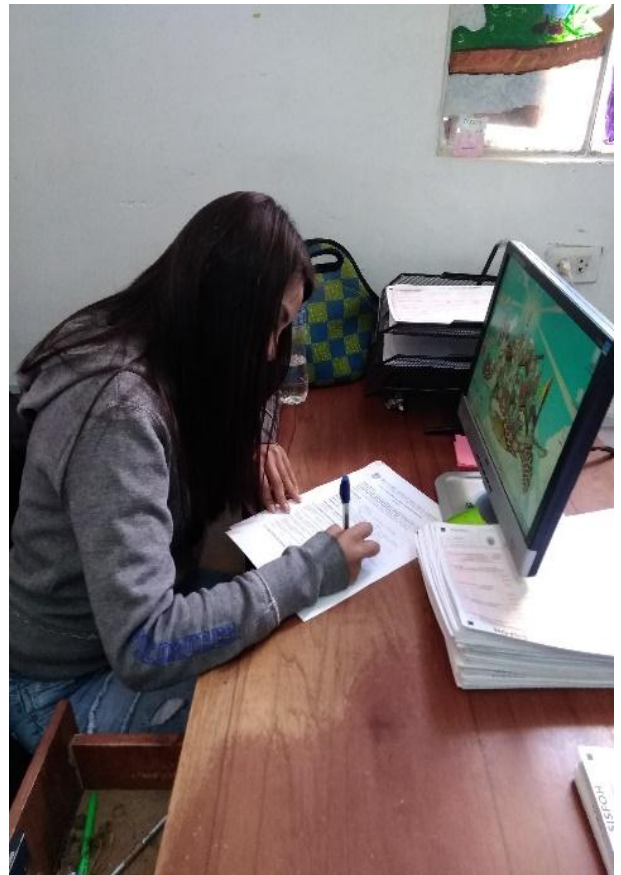
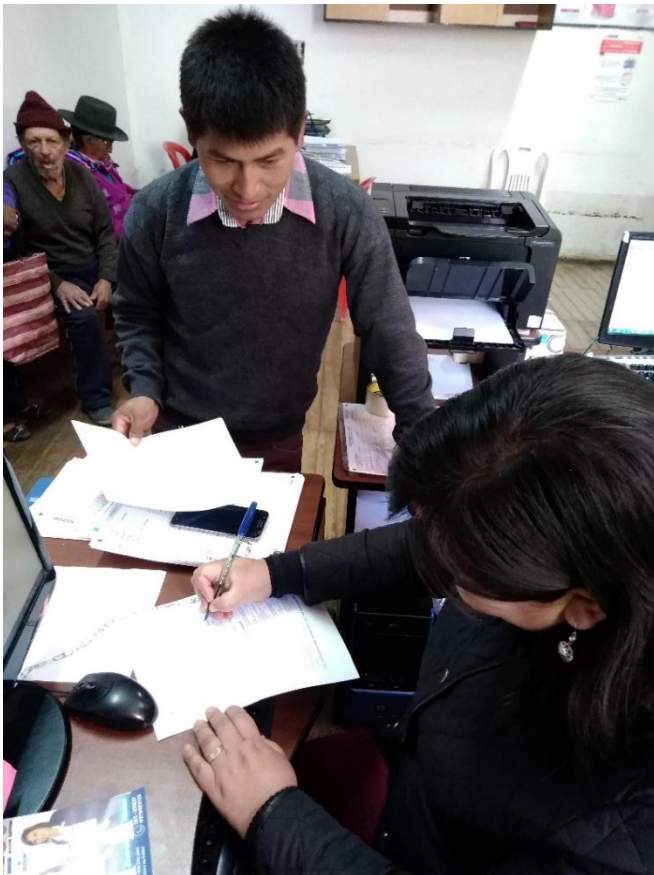
Luego de evaluado el instrumento: **Procede** **No procede** para su aplicación.



Sello y firma del evaluador

DNI: *44425612*

Anexo 6. Fotografía de investigación





Anexo 7. Autorización para aplicar la encuesta al personal administrativo

Año del Buen Servicio al Ciudadano

Andahuaylas 13 de Junio del 2017

CARTA N° 001-2017-BR-DHÑ-ANDAHUAYLAS

SEÑOR:

NARCISO CAMPOS TRUYENQUE

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS




Presente.-

Asunto. Autorización para aplicar la encuesta al personal Administrativo

En primer lugar reciba usted un cordial saludo; a su vez informar que el suscrito es egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y se encuentra realizando el proyecto de investigación – tesis titulado “**Relaciones Interpersonales del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016**”. Por lo cual solicito que autorice para la aplicación de encuesta al personal administrativo de esta institución

De antemano agradezco su atención al presente documento

Atentamente


Dante Huamán Nahuirima
DNI N° 45893930



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

**Juntos
PODEMOS**

Más...!



Gestión 2015 - 2018

RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 253-2017-MPA/AL.

Andahuaylas, 30 de Junio del 2017

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

VISTO: La carta N° 001-2017-BR-DHÑ-AND, de fecha 13 de junio del 2017 presentado por el administrado Dante Huamán Ñahuirima y;

CONSIDERANDO:

Que, los gobiernos locales gozan de autonomía económica, política y administrativa en los asuntos de su competencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972, en concordancia con el artículo 194° de la Constitución Política del Estado, modificado por la Ley N° 28607 - Ley de Reforma Constitucional;

Que, la Ley Orgánica de Municipalidades — Ley 27972, en su artículo 73° numeral 2.3 señala que las municipalidades asumen las competencias y ejercen las funciones específicas en materia de educación, cultura, deporte y recreación; de igual manera en artículo 82° se señala como competencia y función específica compartidas con el gobierno nacional y el regional, el promover el desarrollo humano sostenible en el nivel local, propiciando el desarrollo de comunidades educadoras.

Que, mediante la carta N° 001-2017-BR-DHÑ-AND de fecha 13 de junio del 2017, presentado por el administrado Dante Huamán Ñahuirima, en el cual solicita la autorización y otorgar las facilidades del caso para que realice trabajos de investigación científica con el título "RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2016".

Estando a las atribuciones conferidas por el numeral 6) del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, y con las facultades y atribuciones de que esta investida el despacho de Alcaldía.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- AUTORIZAR, al Sr. DANTE HUAMAN ÑAHUIRIMA, identificado con DNI N° 45893930, a fin de realizar trabajos de investigación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas con el título "**RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2016**" hasta la fecha que concluya los trabajos que corresponda.

ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR, a la Gerencia Municipal para que otorgue las facilidades del caso al administrado por todas las Gerencias y sub Gerencia para su cumplimiento de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO.- TRANSCRÍBASE, la presente Resolución de Alcaldía al interesado para su conocimiento y fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE ANDAHUAYLAS
Narciso Campos Trujenque
ALCALDE

Dirección: Jr. Constitución N° 626 Plaza de Armas **Telf.:** 083 421144
Web: <http://www.muniandahuaylas.gob.pe> **E-mail:** info@muniandahuaylas.gob.pe



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Estimado señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, estamos interesados en conocer su opinión sobre las **"RELACIONES INTERPERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS 2016"**. Por esta razón, pido su colaboración en la presente encuesta, cuyos resultados servirán estrictamente para fines académicos y de investigación. Por favor no escriba su nombre es anónimo y confidencial.

DATOS GENERALES

Género:	<input type="checkbox"/> Femenino	<input checked="" type="checkbox"/> Masculino			
Edad:	<input type="checkbox"/> 20-30 Años	<input type="checkbox"/> 31-40 Años	<input checked="" type="checkbox"/> 41-50 Años	<input type="checkbox"/> 51 a Mas	
Tiempo de Servicio:8.....Años	Meses		
Nivel Académico:	<input type="checkbox"/> Técnico	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Ingeniero	<input type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
Tipo de empleo:	<input type="checkbox"/> Nombrado	<input checked="" type="checkbox"/> Contratado	<input type="checkbox"/> Honorarios	<input type="checkbox"/> Horas	
Cargo que ocupa:	<input type="checkbox"/> Gerencia	<input type="checkbox"/> Jefe de Área	<input checked="" type="checkbox"/> Asist. Adm.	<input type="checkbox"/> Otros	

INSTRUCCIONES PARA EL MARCAO:

Lea con atención las siguientes preguntas y marque con una aspa (x) la respuesta que considere la más conveniente.

D.1.- CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES	
<p>1. Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo se caracterizan por ser:</p> <p>Excelentes <input type="checkbox"/> Muy buenos <input type="checkbox"/> Buenos <input checked="" type="checkbox"/> Malos <input type="checkbox"/> Muy malos <input type="checkbox"/></p> <p>2. ¿Usted manifiesta sus opiniones en el momento adecuado?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces si <input checked="" type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>3. ¿Cuándo participa en las reuniones del trabajo usted opina sus ideas y/o propuestas con libertad?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces si <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input checked="" type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>4. ¿Usted controla sus emociones al momento de conversar con sus compañeros del trabajo?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p>	<p>5. ¿Usted evita usar apodos o sobrenombres que insulten o molesten a tus compañeros de trabajo?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>6. ¿Cuál de estos elementos cree usted que distorsiona la comunicación?</p> <p>Diferencias personales <input type="checkbox"/> Malos entendidos <input checked="" type="checkbox"/> El poder del jefe <input type="checkbox"/> La indiferencia <input type="checkbox"/> Ruido <input type="checkbox"/></p> <p>7. ¿Usted recibe frecuentemente motivación de los miembros y/o jefes de su oficina?</p> <p>Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/></p> <p>8. ¿Prefiere usted relacionarse en el trabajo con?</p> <p>Compañeros del mismo género (sexo) <input type="checkbox"/> Compañeros del genero opuesto <input type="checkbox"/> Con ambos géneros (sexos) <input checked="" type="checkbox"/> Con ningunos <input type="checkbox"/></p>
D.2.- ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES	

9. ¿En las reuniones los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras para el beneficio de la institución? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	12. ¿Durante la conversación con sus compañeros de trabajo se presentan situaciones incómodas? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input checked="" type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
10. ¿Cuándo se dirige a las personas lo hace con tono de voz agradable? Siempre <input checked="" type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	13. ¿Usted lo considera de suma importancia los acuerdos sobre los objetivos que coordina su jefe en su oficina? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
11. ¿Usted con su participación ayuda a evitar los desacuerdos frente a un problema en las reuniones laborales dentro de la institución? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input checked="" type="checkbox"/> Algunas veces sí, algunas veces no <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	14. Cuando comete un error en un trámite administrativo, ¿usted admite su error? Siempre <input type="checkbox"/> casi siempre <input checked="" type="checkbox"/> Alguna vez <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>

D.3.- TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES

15. ¿Considera usted que la tendencia de los procesos sociales que se dan en los grupos de trabajo dentro de la institución favorece el buen desenvolvimiento de las relaciones interpersonales? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	20. ¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input type="checkbox"/> Nunca <input checked="" type="checkbox"/>
16. ¿Tiene confianza con su jefe para hablar de problemas personales? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	21. ¿Cómo considera usted las relaciones interpersonales dentro del ambiente de trabajo en esta institución? Bueno <input checked="" type="checkbox"/> Muy bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy malo <input type="checkbox"/>
17. ¿Usted considera que existe solidaridad por parte de sus compañeros del trabajo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi nunca <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	22. ¿Existe un buen ambiente de confianza con sus compañeros del trabajo? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
18. ¿Cuán importante es para usted la relación laboral dentro de su ambiente de trabajo? Muy importante <input checked="" type="checkbox"/> Medio importante <input type="checkbox"/> Poco importante <input type="checkbox"/> Nada importante <input type="checkbox"/>	23. ¿Las relaciones interpersonales entre los gerentes, jefes y compañeros del trabajo son armoniosas y sin conflictos? Siempre <input type="checkbox"/> A veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>
19. ¿Cuándo realiza trámites administrativos en las dependencias de su área, la atención que le brinda es con amabilidad, cortesía y buen modo? Siempre <input type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input checked="" type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	24. ¿Usted considera que puede adaptarse con facilidad a trabajar en grupo? Siempre <input checked="" type="checkbox"/> Casi siempre <input type="checkbox"/> Algunas veces <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>

D.4.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES

25. ¿Las amistades cordiales en el ambiente laboral facilitan un trabajo cooperativo? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	29. ¿Considera usted que es informado oportunamente sobre los cambios y decisiones aprobados por los jefes inmediatos de su oficina? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
26. ¿Considera usted que la toma de decisiones en la gerencia que usted pertenece se realiza generalmente en forma? Individual <input checked="" type="checkbox"/> Grupal <input type="checkbox"/>	30. ¿Usted considera que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas? Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>
27. ¿Cuándo hay un reto para la institución usted participa activamente en la solución? Siempre <input type="checkbox"/> La mayoría de las veces sí <input type="checkbox"/> Alguna vez sí, algunas veces no <input checked="" type="checkbox"/> La mayoría de la veces no <input type="checkbox"/> Nunca <input type="checkbox"/>	31. ¿Con que frecuencia se comunica usted con su jefe inmediato? Diariamente <input checked="" type="checkbox"/> Varias veces a la semana <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensualmente <input type="checkbox"/>
28. ¿Me siento identificado con la institución que trabajo? Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	32. ¿Considera usted que la comunicación es clave para el éxito de las relaciones interpersonales en el trabajo? Completamente verdadero <input checked="" type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Ni falso, ni verdadero <input type="checkbox"/> Falso <input type="checkbox"/> Completamente falso <input type="checkbox"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.....!!!!