

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín- Huancayo 2017

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Guiner Ciro Ochoa Pirca

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de Investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio : 25-01-2018

Fecha de Culminación: 24-01-2019

Huancayo – Perú

2017

HOJA DE APROBACION DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección
Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017

PRESENTADO POR:

BACH. GUINER CIRO OCHOA PIRCA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____
DR. FREDI GUTIÉRREZ MARTÍNEZ

PRIMER MIEMBRO : _____
LIC. LUZ DE AURORA CÁRDENAS CABELLO

SEGUNDO MIEMBRO : _____
LIC. CLAUDIO CARLOS PINCO PARCO

TERCER MIEMBRO : _____
LIC. ROCÍO MIRELLA GUTARRA ELÍAS

Huancayo,.....de.....del 2018

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín- Huancayo 2017

Para optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor : Bach. Guiner Ciro Ochoa Pirca

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Línea de Investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio : 25-01-2018

Fecha de Culminación: 24-01-2019

Huancayo – Perú

2017

ASESOR:

Mg. Kiko Richard López Coz

DEDICATORIA

A: Dios por darme la vida y la fortaleza a mis padres, Gregorio Ochoa y Victoria Pirca, al igual a mi novia Cecilia Rosales, porque ellos son el motor y motivo de mi superación personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por derramarme toda su bendición a mi hogar, a mi linda familia por su apoyo incondicional y mi entorno social que me dio ese apoyo moral y sus críticas constructivas de seguir adelante, ya que no hubiera sido posible sin la motivación de ellos.

A la Universidad Peruana los Andes, por permitirme formar parte y ser participa en mi formación profesional más de 5 años.

Al Decano de la facultad de ciencias Administrativas y Contables y a toda su plana de profesionales del curso de taller II de Tesis, por su gran preocupación e iniciativa de los bachilleres que no tengan trabas en el desarrollo de la tesis, brindando una asesoría permanente con los especialistas en temas de investigación.

Mi agradecimiento de manera especial y sincera al PhD. Dulio Oseda Gago, por facilitarme los materiales bibliográficos para la elaboración de la investigación.

A mí asesor al Mg. Kiko Richard López coz, por guiarme y orientarme en cada proceso del desarrollo de tesis, sus ideas y comentarios sustanciales que han sido el plus y sus acertadas correcciones basadas en la rigurosidad desde el inicio hasta el final de sustentación de tesis.

Por último, a todos los colaboradores de dicha institución por facilitarme toda la información necesaria y por su colaboración desinteresada para el desarrollo de la presente investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. <i>Problema general.</i>	4
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1. <i>Objetivo General.</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4.1. <i>Justificación teórica.</i>	5
1.4.2. <i>Justificación Práctica.</i>	5
1.4.3. <i>Justificación Metodológica.</i>	6
1.4.4. <i>Justificación Social.</i>	6
1.4.5. <i>Justificación de Conveniencia.</i>	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.5.1. <i>Delimitación Espacial.</i>	7
1.5.2. <i>Delimitación temporal</i>	7
1.5.3. <i>Delimitación Temática.</i>	8

CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES DE TESIS O ESTUDIO	9
2.2. BASES TEÓRICAS	12
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	18
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	19
2.4.2. <i>Hipótesis General</i>	19
2.4.3. <i>Hipótesis Específicas</i>	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN:.....	19
2.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	20
CAPÍTULO III.....	22
METODOLOGÍA.....	22
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN O ESTUDIO.....	22
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN O ESTUDIO.....	22
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.5.1. <i>La población</i>	24
3.5.2. <i>La Muestra</i>	24
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS O INFORMACIÓN	24
3.6.1. <i>Técnicas</i>	24
3.6.2. <i>Instrumentos de Recolección de Datos</i>	24
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
CAPÍTULO IV	27
RESULTADOS DEL ESTUDIO	27
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	27
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	27
4.2. PRESENTACIÓN DE TABLAS Y FIGURAS.....	27
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	38
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	46
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Variable 1: Relaciones Interpersonales</i>	27
Tabla 2 <i>D 1: Habilidades Comunicativas</i>	29
Tabla 3 <i>D 2: Compromiso Organizacional</i>	30
Tabla 4 <i>D 3: Estilos de Liderazgo</i>	31
Tabla 5 <i>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</i>	32
Tabla 6 <i>D 1: Calidad de Trabajo</i>	33
Tabla 7 <i>D2: Disciplina Laboral</i>	34
Tabla 8 <i>D3: Iniciativa y Creatividad</i>	35
Tabla 9 <i>D 4: Superación Personal</i>	36
Tabla 10 <i>D 5: Cumplimiento del plan de trabajo</i>	37
Tabla 11 <i>Correlaciones entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral.</i> ...	39
Tabla 12 <i>correlaciones entre Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral.</i>	41
Tabla 13 <i>correlaciones entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral</i> ...	43
Tabla 14 <i>Correlaciones entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral</i>	45

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. RELACIONES INTERPERSONALES</i>	28
<i>Figura 2. Habilidades Comunicativas</i>	29
<i>Figura 3. Compromiso Organizacional</i>	30
<i>Figura 4. Estilos de Liderazgo</i>	31
<i>Figura 5. DESEMPEÑO LABORAL</i>	32
<i>Figura 6. Calidad de Trabajo</i>	33
<i>Figura 7. Disciplina Laboral</i>	34
<i>Figura 8. Iniciativa y Creatividad</i>	35
<i>Figura 9. Superacion Personal</i>	36
<i>Figura 10. Cumplimiento del plan de Trabajo</i>	37

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017, para tal emanación se utilizó un método de estudio científico de tipo básica, de nivel correlacional y diseño descriptivo-correlacional simple, no experimental de corte transversal; Asimismo, se recurrió a un instrumento habida y oportunamente validados a través del dictamen de los expertos y se demostró estadísticamente a través de Alfa y Cronbach el **0.782** estimando una excelente fiabilidad lo cual respalda su aplicación.

La encuesta se empleó al 100% de la población, durante 2 días consecutivos se desarrolló su aplicación a los 52 integrantes en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo.

La información y datos obtenidos fueron procesados a través del uso de un software SPSS v.24, para determinar la correlación se aplicó el coeficiente de spearman, en donde se obtuvo el valor 0,744. Lo que significa que existe una correlación directa, positiva media, con un nivel de significancia de 0,000 que es menor a 0,05 significativa.

En síntesis, se determina que existe una relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Palabras claves: Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral

ABSTRACT

The research was carried out in order to determine the relationship between Interpersonal Relations and Labor Performance in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Junín-Huancayo 2017, for this emanation was used a basic scientific study method, of correlational level and simple descriptive-correlational design, not experimental of transversal cut; Likewise, an instrument was used and appropriately validated through the opinion of the experts and was statistically demonstrated through Alfa and Cronbach the 0.782 estimating an excellent reliability which supports its application.

The survey was used to 100% of the population, during 2 consecutive days its application was developed to the 52 members in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Junín-Huancayo.

The information and data obtained were processed through the use of software SPSS v.24, to determine the correlation was applied the spearman coefficient, where the value was obtained 0.744. This means that there is a direct, positive significant correlation, with a level of significance of 0.000 that is less than 0.05 significant.

In summary it is determined that there is a direct and significant relationship between Interpersonal Relations and Labor Performance in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion Junín-Huancayo 2017.

Keywords: Interpersonal Relations, Work Performance

INTRODUCCIÓN

La investigación consiste en determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. En tal sentido se pretende obtener información sobre la importancia de las Relaciones Interpersonales de los trabajadores y en qué medida favorece esta para mejorar el Desempeño Laboral, así los trabajadores posean buenas Relaciones Interpersonales con los compañeros generando un clima agradable y obteniendo resultados positivos en bien de la organización, porque la buena o la mala imagen de organización depende del comportamiento de los trabajadores.

Capítulo I, Se encuentra el problema de la investigación: planteamiento, sistematización y formulación del problema y describe la realidad problemática, formula los problemas y objetivos, justificación y delimitación del estudio referente a las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral.

Capítulo II, Comprende el marco teórico, los antecedentes de estudio, las bases teóricas, definición de conceptos, formulación de hipótesis, Operacionalización de las variables y definición de variables lo cual sustenta el trabajo de investigación.

Capítulo III, aborda la metodología de la investigación: método, tipo, nivel, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, procedimiento de recolección de datos es la manera más clara de sustentar el trabajo al llegar a los resultados finales.

Capítulo IV, se presenta los resultados, análisis y discusión de resultados obtenidos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, Presentación de tablas y figuras y discusión de resultados.

Por último, se presenta las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas revisadas y los anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

En el mundo globalizado que vivimos, la mayoría de las personas establecemos cuantiosas relaciones durante el tiempo de nuestras vidas, realmente pasa con todo el entorno que nos rodea como nuestros seres queridos, nuestros hijos. La presencia de ella sirve para intercambiar ideas, vivencias, sentimientos; También compartimos necesidades, intereses y afectos, En ese sentido, las relaciones interpersonales son una búsqueda constante de convivencia inevitable de todas las personas entre hombre y mujeres de diferentes edades, religiones, culturas y razas. A estas relaciones se les denomina Relaciones Interpersonales.

Procel Gerardo, (12 set 2012, conferencia) el director de talento humano; Sostiene que elaborar buenas relaciones interpersonales en la sociedad y en las organizaciones es sumamente trascendental; Así mismo mantener y superar un ámbito de trabajo actual tan competitivo y demandante de cambios, cada día es un desafío constante que se tiene que superar en el trabajo para ello se requieren contar con buena capacidad de gestión de emociones y así entender las necesidades de los demás.

La comunicación es uno de los aspectos muy primordiales en las relaciones entre las personas, ya que mediante la cual lograremos compartir o intercambiar las opiniones, costumbres y vivencias y finalmente ceder las emociones y cualidades a los demás.

Asimismo, depende de esto las Relaciones Interpersonales sean buenas o malas, la pésima comunicación direcciona a recepción de información distorsionada que conlleva a comportamientos de suposición y la mala interpretación de la información, en consecuencia, puede herir susceptibilidades de otros, hasta puede generar perjuicio en el proceso de las actividades de la organización.

Según Ramírez, (2016) enfatiza al Desempeño Laboral que semeja a las gestiones que gozó la persona en el lapso del tiempo evaluado; los resultados manifiestan los logros de los objetivos y netas asignadas, por la cual un desarrollo confiable de la evaluación ayuda analizar el rendimiento personal y grupal, con el propósito de obtener cifras estadísticas claras para así contar con evidencias contundentes del seguimiento realizado al empleado. Además, ayuda al trabajador a detectar sus debilidades y limitaciones a fin de superarlas sin complicaciones.

También, no es ajeno a esta problemática la ciudad incontrastable de Huancayo, la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín, en donde carecen del principio de excelentes Relaciones Interpersonales, existe una evidente deficiencia en la buena convivencia social entre los trabajadores y usuarios causando una mala imagen de la gestión y esto ocasionada por la mala aplicación de normas laborales. Estas conductas generan un clima hostil, causando desmotivación, poco comprometidos e identificados con la entidad sintiéndose aislados o poco tomados en cuenta como consecuencia baja el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores.

En síntesis, la mala gestión de las Relaciones Interpersonales repercute en la productividad y Desempeño Laboral de los empleados, en el sector público como bien se sabe el favoritismo político reina en todas partes, todo esto desenmascara la mediocridad intelectual y la orfandad en la sensibilidad de la sociedad.

Por tal razón, visto y descrito la problemática se dio por conveniente formular el siguiente problema:

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar la relación que existe entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción de Empleo Junín-Huancayo 2017.
- 2) Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.
- 3) Determinar la relación que existe entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

1.4. Justificación del Problema

1.4.1. Justificación teórica.

La investigación se centra en la conceptualización de las Relaciones Interpersonales frente a los trabajadores en el sector público y el Desempeño Laboral. Asimismo, toda la información recopilada y procesada posteriormente se utilizará como antecedente para emplearse en futuras investigaciones similares.

1.4.2. Justificación Práctica.

En el aspecto práctico, se pretende demostrar la existencia de una problemática, relacionada a las Relaciones Interpersonales que se presenta en la sociedad y en las organizaciones frente al Desempeño Laboral. Además, los resultados obtenidos facilitarán a los directivos de dicha dirección a formular alternativas de solución o planes de mejora, los beneficiados serán los trabajadores por que recibirán una sensibilización / capacitación de parte de la institución.

1.4.3. Justificación Metodológica.

En el aspecto metodológico, se justifica cuando la investigación a realizar propone un método de estudio capaz de generar conocimientos válidos y confiables.

En este caso, se recurrió como base al método científico, en seguida se empleó el método descriptivo y el método estadístico. Además, se guió con el uso sistemático del estilo APA (2010).

Finalmente, los instrumentos empleados en la presente investigación servirán de modelo para otros entusiastas dando mayor aporte vinculado al tema.

1.4.4. Justificación Social.

En el ámbito social, de acuerdo a las conclusiones y resultados obtenidos sobre los temas desarrolladas servirá de guía a todos los trabajadores en tomar conciencia y mantener excelentes Relaciones Interpersonales en sus centros de trabajo y transformando a la organización de poseer un ambiente agradable, por lo cual direccionando al mejor Desempeño Laboral; También los beneficiados son indirectamente los usuarios por que recibirán una atención oportuna y de calidad.

1.4.5. Justificación de Conveniencia.

La investigación fue conveniente porque la problemática a desarrollar se enfoca a la buena convivencia social con los compañeros de trabajo y tengan una perspectiva diferente, nueva y optimista. Además de ello el tema del Desempeño Laboral es un factor primordial en las empresas públicas como privadas; la cual direcciona al cumplimiento de metas y objetivos.

1.5. Delimitación de la Investigación.

1.5.1. Delimitación Espacial.

Se desarrolló específicamente en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín (DRTPEJ), departamento de Junín en la provincia de Huancayo y distrito de El tambo.



1.5.2. Delimitación temporal

Se ejecutó durante el periodo (25-01-2018 al 24-01-2019) según al cronograma de actividades establecidas.

1.5.3. Delimitación Temática.

1.5.3.1. Variable: 1

Relaciones interpersonales

En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. Dalton, (2007)

1.5.3.2. Variable: 2

Desempeño laboral.

La autora lo relaciona el desempeño con las competencias; Las competencias es equivalente a comportamiento y destrezas notorias que el individuo aporta en un trabajo para cumplir sus funciones y responsabilidades de forma eficaz sin dificultades. **Benavides** (2002, p.72)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de tesis o estudio

Internacional:

Benites y Tigua, (2016) desarrollaron la tesis de licenciatura “*Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar s.a. de la ciudad de Guayaquil.* ” de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Facultad de Educación Escuela de Administración secretarial de Ecuador. Concluyeron con la siguiente conclusión:

Se concluyó conociendo que no existe una excelente ni buena comunicación interna y externa, para lo cual se requiere mejorar las Relaciones Interpersonales interna-externa debido a la importancia que tiene por el porvenir de la compañía, ya que no generaría agradable ambiente laboral, por ende, afectaría a la compañía en los procedimientos y desarrollo en la mayoría de las oficinas; Asimismo a afectaría a los usuarios por la pésima atención de parte de los trabajadores de la compañía.

Nacional:

Santos, (2016) en su tesis de licenciatura en Administración: “*Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajabamba - agosto 2016*”, de la Universidad privada del Norte de la facultad de Negocios del Perú. Concluye de la siguiente manera:

Mediante la prueba de hipótesis se ha demostrado tanto el nivel de Desempeño Laboral como las Relaciones Interpersonales que existe una correlación positiva Alta, con un grado de significatividad de 0.6914.

Por lo que se afirma que existe una relación directa y proporcional entre variables, es decir a excelentes Relaciones Interpersonales mejor será el desenvolvimiento de los trabajadores de la municipalidad de Cajabamba.

Alfaro, R. et al (2012) en su tesis de magistratura en docencia: “*Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral en Tres Municipalidades distritales de Lima Metropolitana 2012*” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, llegaron a las siguientes conclusiones:

Lograron demostrar que existe una relación directa y proporcional entre las dos variables estudiadas, de acuerdo a los resultados del reporte de toda la población estudiada de las 3 municipalidades en donde que manifiesta si existen posibilidades de mejoría en temas de Relaciones Interpersonales de los integrantes de las 3 municipalidades estudiadas.

Ayuque y Cahuana, (2016) En su tesis de licenciatura: “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los Trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huancavelica - 2014*” de la Universidad Nacional de Huancavelica facultad de ciencias Empresariales de la escuela profesional de administración. Concluyeron de la siguiente manera:

Se determinó que existe una relación directa débil entre el clima y el desempeño de los trabajadores, por otro lado, existe una relación directa débil, entre clima organizacional y sus dimensiones estudiadas en dicha municipalidad.

En conclusión, mediante la prueba de hipótesis se llegó a corroborar el clima organizacional influye directamente en los colaboradores de la universidad nacional de Huancavelica. En términos generales un colaborador posee un mayor desempeño cuando percibe un agradable ambiente de trabajo en la institución.

Chuquitucto, (2014) En su tesis de licenciatura, "*Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*". Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académica Profesional de Administración. Se concluyó:

Se obtuvo el resultado que el Clima Organizacional si influye en el Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Asimismo, en función a los indicadores de relaciones y desafíos se pudo evidenciar que la comunicación que existe en la organización no es fluida como para superar las dificultades con el entono.

En síntesis, esto influye en los conflictos laborales que se ocasionan y la satisfacción que sienten los colaboradores en trabajar en equipo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

Fernandez, (2014) en su tesis de licenciatura: *Clima laboral y su repercusión en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial oyon 2014*, en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-Lima-Perú. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

En dicha investigación se concluyó demostrando que el Clima Laboral influye directamente en el Desempeño Laboral. Asimismo, el Clima Laboral influye de manera positiva en el desenvolvimiento de todos los colaboradores de la municipalidad provincial de Ayón en el 2014.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. RELACIONES INTERPERSONALES

Desde diferentes perspectivas de los investigadores y teóricos aún no existe una definición concreta, pero si existen diversas formas de descifrar este término en seguida nombraremos los siguientes:

Según **Bisquerra, (2003,p.23)** Relaciones Interpersonales, define que: “Es una interacción recíproca entre dos o más personas”.

El mencionado autor nos hace comprender como este intercambio de habilidades constituye una fuerza de interacción social o laboral. Es decir, cuando un individuo al mantener una relación social en cualquier contexto, percibe a la actividad laboral en forma atrayente, ya que se integra de manera constante a los trabajos en equipo, no solamente con el fin de lograr las metas individuales y grupales, sino para relacionarse adecuadamente con las demás personas.

Según **Kinicki,(2003)** concreta las Relaciones Interpersonales como: “un grupo de dos o más individuos que intercambian de manera libre e independiente, éstas comparten experiencias, normas, culturas e identidades. Estas personas se integran a los grupos para alcanzar diversos objetivos o propósitos”.

Así mismo **Billikopf,(2006,p.159)** puntualiza que:

Las Relaciones Interpersonales en el trabajo establecen un importante rol dentro y fuera de las mismas; Aunque carecen de las buenas relaciones no es suficiente para aumentar la productividad; pero si pueden aportar significativamente a ella, para el éxito o para el fracaso.

En la presente investigación se determinó trabajar con la explicación más resaltante según **Dalton, (2007)**. Citado por **Arce.et,al (2014)** define a las Relaciones Interpersonales de la siguiente manera: “En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica”.

Según los autores mencionados podemos deducir que las Relaciones Interpersonales son las habilidades innatas de todos los ser humanos que desarrollamos de diferentes intensidades, estas interacciones se realizan casi en todos los entornos sociales de manera recíproca y solidario al contradecir surge rivalidades personales o entre equipos.

2.2.1.1. Importancia de las Relaciones Interpersonales en las organizaciones

Según **(Monjas, 1999)** la importancia de esta forma parte de un fundamental medio de desarrollo en nuestras vidas. “De esta manera cumple una función no solamente como un medio para lograr ciertos objetivos en las organizaciones; Sino más aun como un fin en uno mismo”.

Según **Fernández, (2003, p.25)** puntualiza: “poseer un ambiente de trabajo agradable y óptimo para los integrantes, es sumamente elemental para entablar vínculos amicales con los compañeros, así superar los obstáculos del trabajo”.

De acuerdo a las conceptualizaciones antes mencionadas, las Relaciones Interpersonales es importante, porque nos permite alcanzar ciertos objetivos en nuestra sociedad, al momento de entablar lazos con otras personas, se direcciona en relación de un buen trato entre personas; Es decir, es la manera como uno trata a los otros y como los otros tratan a uno en diferentes contextos.

Además, las Relaciones Interpersonales no es una labor voluntaria o que se puede dejar a la deriva, sino contrariamente desarrollar adecuadamente para lograr los propósitos trazados.

2.2.1.4. Elementos de las Relaciones Interpersonales

1. Las Habilidades Comunicativas:

En concreto es la comunicación, un trascurso que ayuda a las personas intercambiar la información, por medio de signos, actitudes, símbolos, estas se dan a través de comunicación verbal y no verbal. **Dalton, (2007)** citado por **Arce y Malvas, (2014 p.46)**

Los procesos de interacción en una organización son cotidianos debido a que existe conjunto de personas, sería absurdo que estas lo eviten. Es decir, un trabajador envía mensajes a sus compañeros y jefes de manera viceversa, estas se manifiestan a cada instante. El mensaje se envía de muchas formas, estas se dan a través del uso de la palabra sea oral o escrita. Como por ejemplo mediante mímicas, expresión facial, movimientos, etc.

2.2.1.5. Tipos de comunicación en las organizaciones

(2006) citado por **Arce y Malvas, (2014 p.47)**.

1) Comunicación descendente:

Vásquez, (2006), Este tipo de comunicación se da en personas con jerarquía superior, con el objetivo de mantener informados a los subordinados.

2) Comunicación ascendente:

Es la contraria de descendente. Consiste en que los subordinados informen a la dirección sobre situaciones conflictivas, sistemas de quejas y sugerencias, actividades, proyectos, sucesos imprevistos, entre otros casos, para ayudar a la dirección tomar las cartas en el asunto o medidas correctivas. Según Diez (2006) citado por **Arce y Malvas, (2014 p.47)**

3) Comunicación horizontal:

Surge cuando existe comunicación del mismo nivel jerárquico o bidireccional, Consiste en suministrar apoyo social y emotivo entre los empleados, para fomentar con eficacia y eficiencia el proceso de gestión de la organización. Según Diez (2006) citado por **Arce y Malvas, (2014 p.47)**

4) Comunicación transversal:

Es la comunicación cruzada que abraza a todos los niveles jerárquicos. La finalidad es aumentar la velocidad de transmisión de la información para lograr alcanzar una gestión democrática y participativa. Según Diez (2006) citado por **Arce y Malvas, (2014 p.47)**

2.2.2. EL DESEMPEÑO LABORAL

Según **Robbins y Coulter, (2013)** concretan que: “Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales”.

Robbins y Judge,(2013) explican que el Desempeño Laboral:

En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información en la actualidad se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

Según **Chiavenato, (2002, p. 236)** puntualiza que: “Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es importante para la organización, desempeñando la persona con una gran labor y satisfacción”.

Por último, **Benavides (2002, p.72)**. Puntualiza “las competencias son equivalentes a los comportamientos y destrezas notorias que el individuo aporta en un trabajo para cumplir sus funciones y responsabilidades de manera eficaz sin dificultades”.

2.2.2.1. Importancia del Desempeño Laboral:

Según Ramírez, (2016) enfatiza que:

La importancia del desempeño equivale a las conductas que tuvo la persona en el periodo evaluado. Mientras que el resultado muestra los logros de los objetivos propuestos, por la cual un desarrollo confiable de la evaluación permite analizar el rendimiento personal y grupal, con el propósito de obtener cifras estadísticas claras para así contar con evidencias contundentes del seguimiento realizado al empleado.

Además, ayuda al trabajador a detectar sus debilidades y limitaciones a fin de superarlas sin complicaciones.

2.2.2.2. Elementos del Desempeño Laboral

En términos comunes que coinciden con algunas exigencias recurrentes en todo tipo de trabajo, en las últimas décadas en Latinoamérica las dimensiones que más se utiliza para evaluar el desempeño son la actitud para el trabajo, la eficiencia, y las habilidades sociales. **Samaniel L.** (2015).

Respecto **Benavides** (2002, p.72) para la autora, las competencias son equivalente al comportamientos y destrezas notorias que el individuo aporta en un trabajo para cumplir sus funciones y responsabilidades de manera eficaz sin dificultades.

En seguida mencionamos los siguientes elementos:

- 1. Calidad del trabajo**
- 2. Disciplina laboral**
- 3. Iniciativa y creatividad**
- 4. Superación personal**
- 5. Cumplimiento del plan de trabajo**

2.3. Definición de conceptos

Asertiva. Consiste en la capacidad de la persona para manifestar lo que piensa, lo que siente y lo que cree de manera coherente, sin lastimar a otros, sin agredir susceptibilidades.

Comunicación: Es un medio que permite expresa las necesidades, aspiraciones, criterios, emociones. Es decir, es el trato entre las personas.

Compromiso. - es la obligación contraída de algo o alguien. Es decir, es la fuerza de voluntad que uno se compromete con algo o con alguien.

Desempeño. - Consiste en la realización de funciones propias o de cargo de un trabajo.

Empatía. - participación afectiva de una persona de asumir o sustituir responsabilidades ajenas.

Eficiencia. - consiste en el nivel de rendimiento de un proceso el cual utiliza la menor cantidad de ingresos de insumos para generar la mayor cantidad de productos o resultados.

Eficacia. - consiste realizar las mismas actividades y cumplir los objetivos propuestos en menor tiempo con menos recursos obteniendo los mismos resultados que un eficiente.

Laboral. - consiste en el trabajo de los trabajadores o relacionado a ellos.

Medición de desempeño. - Es un instrumento que sirve para medir y comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

2.4. Hipótesis y Variables

2.4.2. Hipótesis General.

Existe una relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

2.4.3. Hipótesis Específicas.

- 1) Existe una relación directa y significativa entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.
- 2) Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.
- 3) Existe una relación directa y significativa entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Variables de la Investigación:

Variable: 1 las Relaciones Interpersonales

Dimensiones:

- Habilidades Comunicativas
- Compromiso Organizacional
- Estilos de Liderazgo

Variable: 2 Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Calidad del trabajo
- Disciplina laboral
- Iniciativa y creatividad
- Superación personal
- Cumplimiento del plan de trabajo

2.5. Operacionalización de las variables

Variable: 1 Relaciones Interpersonales:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
Variable:1 Relaciones interpersonales En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. Dalton, (2007). Citado por Arce.et,al (2014)	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	1. En la institución se emplea la comunicación asertiva.	ORDINAL 1. Totalmente Desacuerdo en 2. En Desacuerdo de 3. Medianamente Acuerdo de 4. De Acuerdo de 5. Totalmente Acuerdo de
		Comunicación empática	2. Cree que los demás se ponen en lugar de otros en diferentes situaciones.	
		Apertura de escucha	3. Existe una apertura de escucha entre los trabajadores 4. Se emplea la comunicación horizontal (igual) entre los Trabajadores. 5. Se percibe una comunicación fluida sobre los cambios y logros en la institución.	
	Compromiso organizacional	Compromiso laboral	6. Los trabajadores muestran compromiso con la institución. 7. Los trabajadores poseen iniciativa en participación en las actividades programadas en la institución. 8. Los trabajadores demuestran eficacia y eficiencia en el trabajo.	
		Compromiso colectivo	9. Los trabajadores muestran colectividad en el trabajo en equipo. 10. Los trabajadores muestran solidaridad en el desarrollo de las actividades.	
	Estilos de liderazgo	Liderazgo Autocrático	11. Existe autoritarismo/ despotismo en manejo Administrativo.	
		Liderazgo Democrático	12. Existe la comunicación sobre los proyectos de Innovación y planes de mejora. 13. Existe la comunicación sobre ideas innovadoras a los demás.	
		Liderazgo Permiso	14. Existe libertad de los trabajadores en la toma de decisiones en la institución.	

Variable: 2 Desempeño Laboral:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable:2 Desempeño Laboral Lo relaciona con las competencias es equivalente a comportamientos y destrezas notorias que el individuo aporta en un trabajo para cumplir sus funciones y responsabilidades de manera eficaz sin dificultades. Benavides, (2002) citado por Arce.et,al (2014)	Calidad de trabajo	• Profesionalismo	15. Los trabajadores muestran su profesionalismo en el desempeño de las actividades.	ORDINAL 1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo de Acuerdo 3. Medianamente de Acuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo
		• Ética profesional	16. En la mayoría los trabajadores muestran su ética profesional al relacionarse con los demás.	
		• Procedimientos	17. Cree que los trabajadores conocen los procedimientos e instrucciones del trabajo	
		• Normas técnicas	18. Los trabajadores en su mayoría cumplen las normas técnicas en el desempeño de sus actividades.	
	Disciplina laboral	• Preventiva	19. En la institución se cumple las reglas internas que se hayan establecido con antelación. 20. En la institución se respeta los horarios de trabajo programados. 21. En la institución se respeta la estructura organizativa.	
		• Correctiva	22. Existe solidaridad cuando uno de los empleados quebranta una norma.	
		• Progresiva	23. En la institución se emplea acciones correctivas a que no vuelvan reincidir el error en el futuro.	
	Iniciativa y creatividad	• Grado de independencia	24. En la institución se practica un sistema de trabajo en equipo	
		• Toma de decisiones	25. Existe Toma de decisiones oportunas en momentos difíciles en el puesto de trabajo.	
		• Criterios nuevos	26. Existe iniciativa de asumir responsabilidades en el puesto de trabajo del compañero.	
		• Aporta ideas	27. Existen nuevos criterios en la solución de problemas en el puesto de trabajo.	
	Superación personal	• Fuerza de voluntad	28. Los trabajadores en su mayoría realizan el trabajo con fuerza de voluntad.	
		• Capacitaciones	29. Cree que los trabajadores asisten a las capacitaciones y seminarios de direccionamiento.	
	Cumplimiento de plan de trabajo	• Cumplimiento de metas asignadas	30. Cree que los trabajadores tienen pleno conocimiento de las fases del trabajo.	
		• Cumplimiento de objetivos	31. Los trabajadores se adecuan con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.	
			32. Los trabajadores en su mayoría logran los objetivos y metas con mayor facilidad.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación o estudio.

Corresponde a tipo básica porque son aquellas que están orientadas a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico. Oseda y Cori, (2017,p.103).

3.2. Nivel de investigación o estudio.

Corresponde al nivel correlacional, su fin es asociar variables mediante un patrón predecible para una población. Hernández et al. (2014, p. 93)

El nivel correlacional tiene por finalidad establecer el grado de relación no causal existente entre dos o más variables y estas se caracterizan porque primero se miden las variables y luego mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima correlación. Oseda y Cori, (2017,p.107).

3.3. Método de investigación

La investigación corresponde al método cuantitativo porque su fin es buscar singularidades de relación entre las variables, la información y los datos resultados de la muestra son numéricos, capaz de medir, posteriormente se someten a un análisis estadístico. Con el propósito de conocer el comportamiento y demostrar mediante las teorías. (Hernández, et al. (2014, p.4).

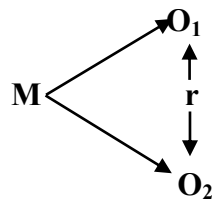
3.4. Diseño de Investigación

El diseño es descriptivo correlacional -simple, no experimental de corte transversal
Diseño descriptivo-correlacional simple, se caracteriza porque en una misma muestra específica se miden las variables de estudio, Luego estas se comparan estadísticamente mediante un coeficiente de correlación. Oseda y Cori, (2017,p.48).

-No experimental consiste en investigaciones que se realizan sin la modificación intencionada de variables y además solo se estudian o se observan los fenómenos en su estado natural para examinarlos. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152).

-Corte transversal son investigaciones que se recolectan información o datos una sola vez y en un momento único. Liu,(2008) y Tucker,(2004). Su fin es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento establecido. Citado por Hernández et al. (2014, p.154)

La esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O₁ : Variable Relaciones Interpersonales

O₂ : Variable Desempeño laboral

r : Relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. La población

La población es el conjunto de todos los casos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de formar parte de una comunidad voluntaria o de una raza, Lepkowski, (2008 b) citado por Hernández, et al. (2014, p.174)

3.5.2. La Muestra.

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es decir, que es una pequeña parte de la población objeto de estudio. Hernández et al. (2014, p. 175)

Pero, (Montero, 2011), refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”

N= 52

3.6. Técnicas e instrumentos de Recolección de datos o información

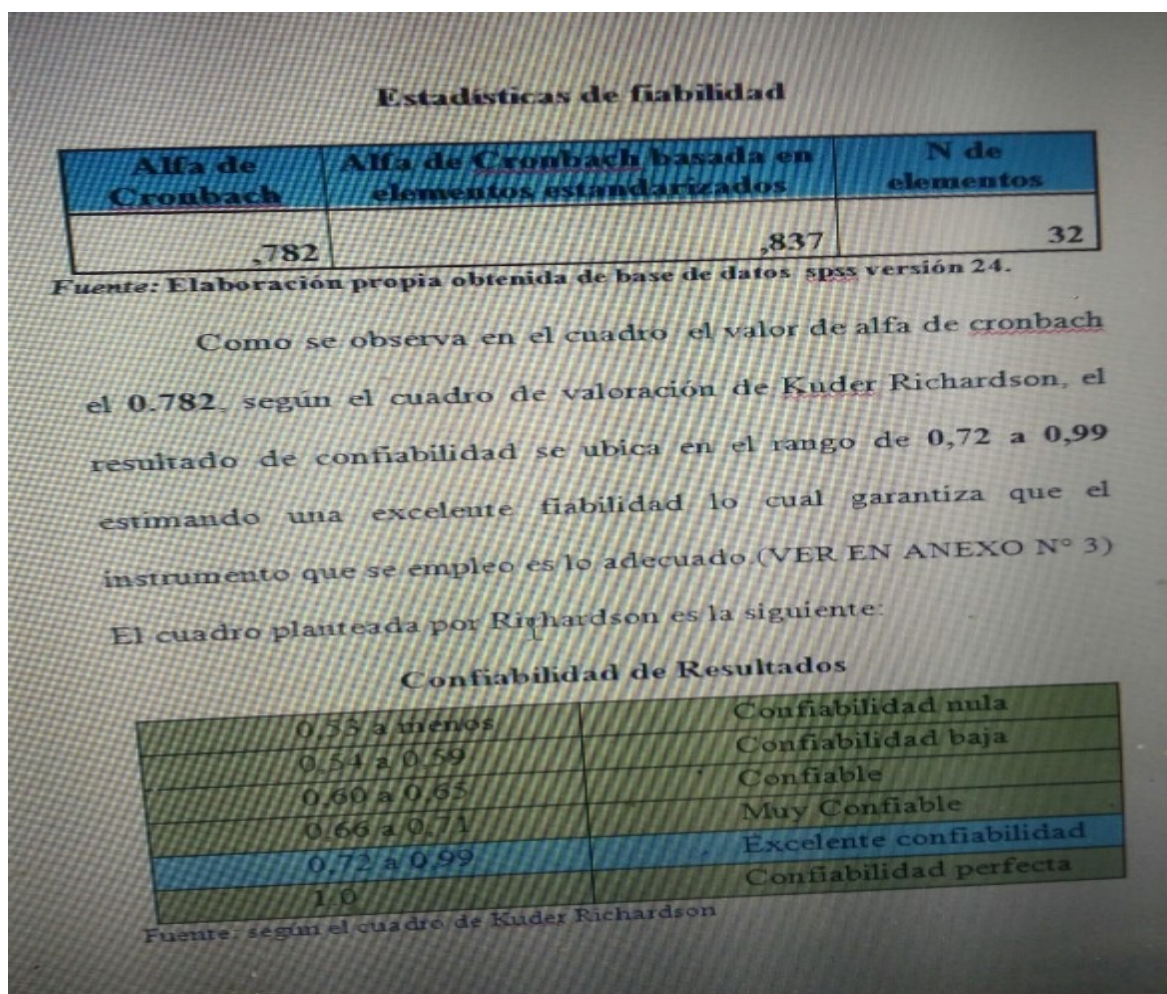
3.6.1. Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta para la recolección de información, fue empleado directamente a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín – Huancayo; ya que la encuesta es una forma más fulminante de levantar información y más económica para el investigador.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó como instrumento el cuestionario para la recolección de información o datos.

El instrumento en su oportunidad fue validado por 3 Expertos en temas de Relaciones Interpersonales y Desempeño laboral. (VER EN ANEXO N° 3)



El instrumento del cuestionario consta con un total de 32 ítems, para la variable de Relaciones Interpersonales está conformado por un total de 14 ítems divididos en tres dimensiones. Para la variable del Desempeño Laboral consta de 18 ítems divididos en 5 dimensiones. (VER EN ANEXO N° 5).

El nivel valorativo de la encuesta

1	Totalmente en Desacuerdo	TD
2	En Desacuerdo	ED
3	Medianamente de Acuerdo	MA
4	De Acuerdo	DA
5	Totalmente de Acuerdo	TA

3.7. Procedimiento de recolección de datos

El proceso operacional se desarrolló en función al acontecimiento sobre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. Se desarrollo de la siguiente manera:

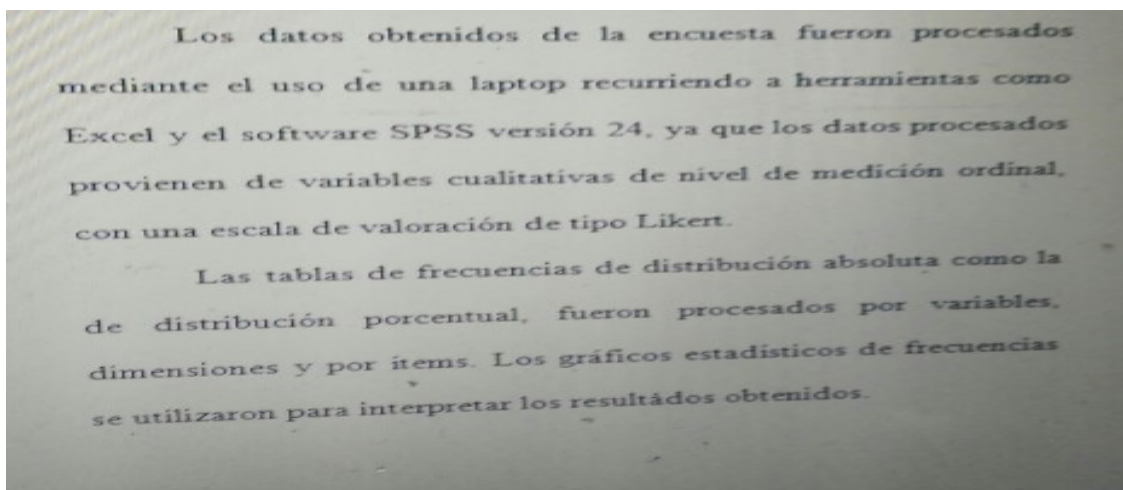
- 1) Se solicitó la autorización al director de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo para el acceso a diferentes áreas con el propósito de percibir las deficiencias mediante la técnica de observación directa rescatando diversas manifestaciones fluctuantes referidas a la problemática.
- 2) Se construyó el instrumento y posteriormente fue validado por expertos.
- 3) Se aplicó el instrumento (Encuesta) directamente a los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo.
- 4) Procesamiento y almacenamiento de datos mediante el uso de herramientas como software Excel y SPSS .24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL ESTUDIO

IV. Análisis y discusión de resultados

4.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos



Finalmente, para el contraste de hipótesis general y específicas se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Además, se utilizó el método del P-valor.

4.2. Presentación de tablas y figuras.

Se presenta los resultados por variables y dimensiones correspondientes de la investigación. Además, se realizó por cada ítem (VER ANEXO 9)

Tabla 1
Variable 1: Relaciones Interpersonales

		frecuencia	Porcentaje
Vádo	Totalmente de Acuerdo	179	25%
	De Acuerdo	255	35%
	Medianamente de Acuerdo	193	27%
	En Desacuerdo	72	10%
	Totalmente en Desacuerdo	23	3%
	Total	722	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 01 al 14 (ver anexo 8)

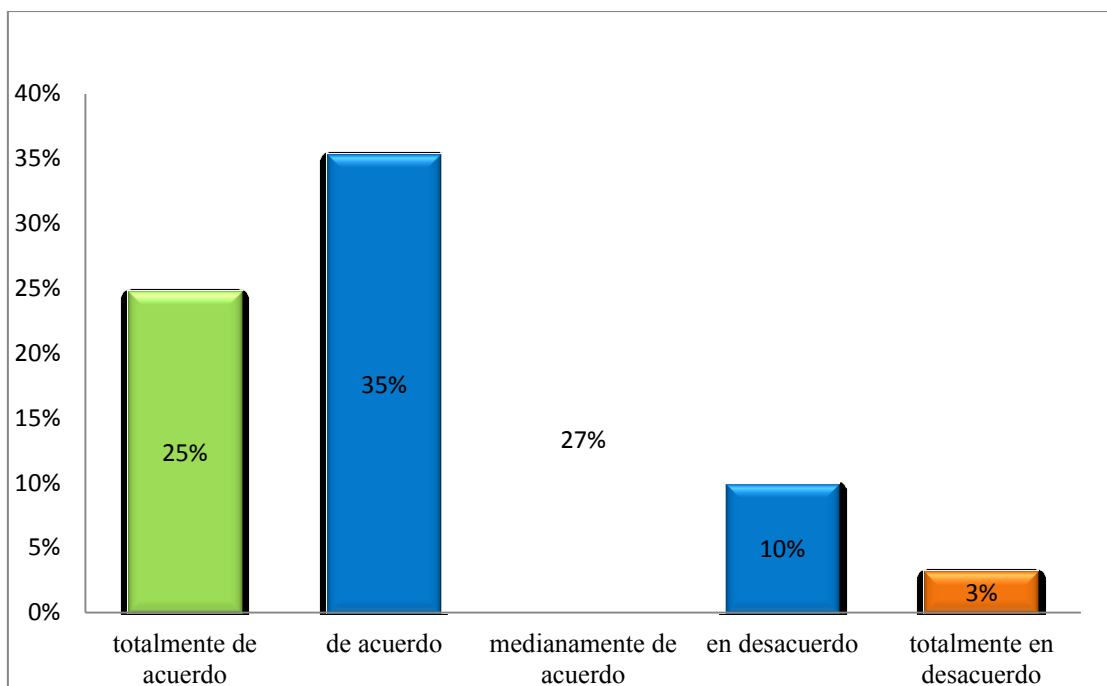


Figura 1. Relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 01.

Interpretación:

Como se observa en la figura N°1 el **35%** de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del **27%** que están medianamente de acuerdo, seguido del **25%** que están totalmente de acuerdo, seguido de **10%** están en desacuerdo, seguido del **3%** que manifiestan que están totalmente en desacuerdo con las Relaciones Interpersonales.

En terminación, el resultado con mayor porcentaje (**35%**) en donde manifiestan que los colaboradores poseen regularmente las Relaciones Interpersonales con los demás en la institución.

Tabla 2
D 1: Habilidades Comunicativas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	62	24%
	De Acuerdo	90	35%
	Medianamente de Acuerdo	72	28%
	En Desacuerdo	28	11%
	Totalmente en Desacuerdo	8	3%
	Total	260	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 1al 5 (ver anexo 8)

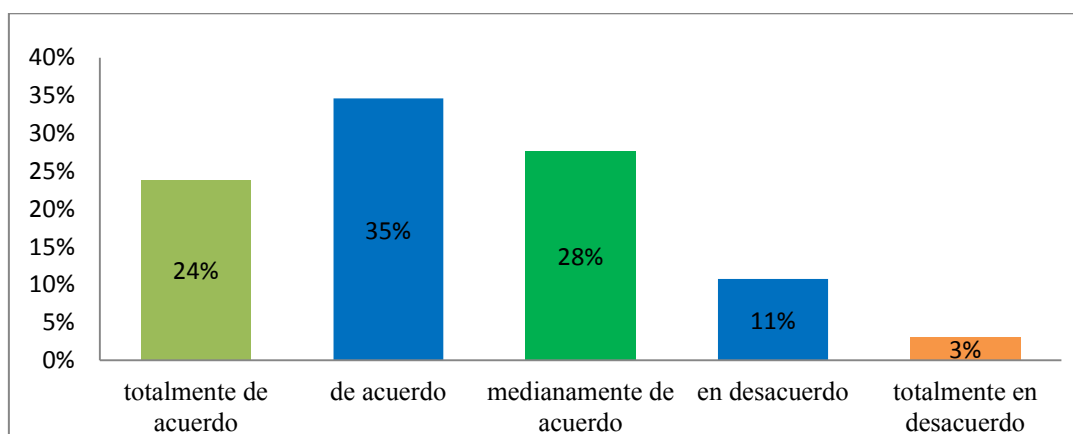


Figura 2. Habilidades Comunicativas

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 2.

Interpretación:

Como se puede apreciar en la figura N°2 el 35% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido de 28% están medianamente de acuerdo, seguido de 24% están totalmente de acuerdo, seguido del 11% que están en desacuerdo, seguido de 3% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con las Habilidades Comunicativas.

En síntesis, el resultado con mayor porcentaje (35%) manifiesta que está de acuerdo con las Habilidades Comunicativas. esto implica que solo la tercera parte de los colaboradores poseen buenas habilidades comunicativas en la institución.

Tabla 3
D 2: Compromiso Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	64	25%
	De Acuerdo	89	35%
	Medianamente de Acuerdo	74	29%
	En Desacuerdo	24	9%
	Totalmente en Desacuerdo	6	2%
	Total	257	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 6 al 10 (ver anexo 8)

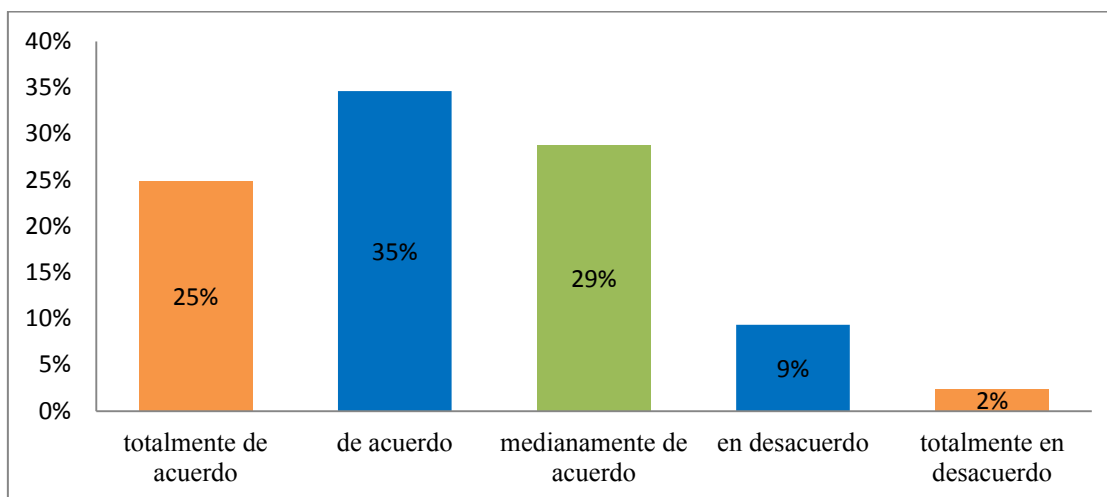


Figura 3. Compromiso Organizacional

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 3.

Interpretación:

Como se puede apreciar en el gráfico N°3 el 35% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 29% están medianamente de acuerdo, seguido del 25% están totalmente de acuerdo, seguido de 9% están en desacuerdo, seguido de 2% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con el Compromiso Organizacional la institución.

En síntesis, el resultado el elevado porcentaje (35%) manifiesta que están de acuerdo con el Compromiso Organizacional, esto implica sola la cuarta parte de los encuestados están comprometidos con la institución.

Tabla 4
D 3: Estilos de Liderazgo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	53	26%
	De Acuerdo	76	37%
	Medianamente de Acuerdo	47	23%
	En Desacuerdo	20	10%
	Totalmente en Desacuerdo	9	4%
	Total	205	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 11 al 14 (ver anexo 3)

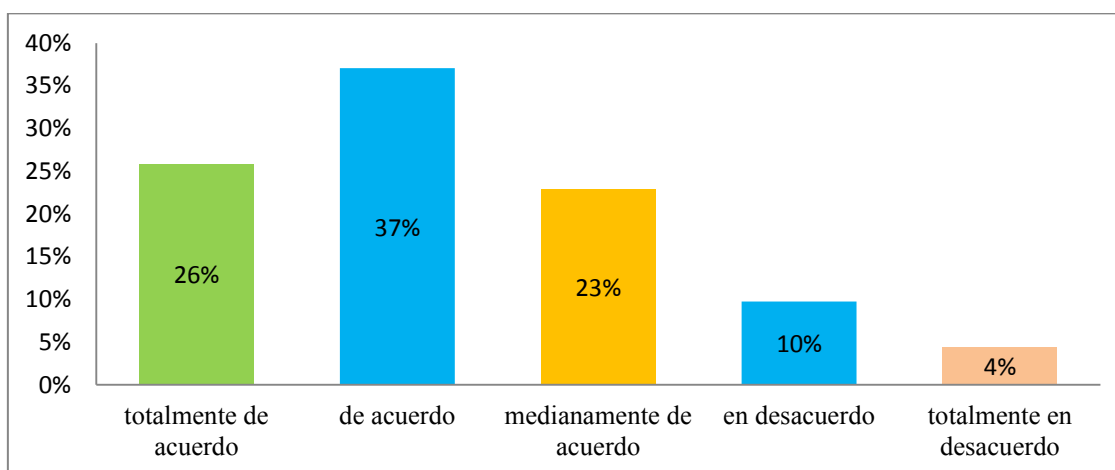


Figura 4. Estilos de Liderazgo

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 4.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°4 el 37% de los encuestados que están de acuerdo, seguido del 26% que están totalmente de acuerdo, seguido del 23% que están medianamente de acuerdo, seguido de 10% que están en desacuerdo, seguido de 4% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con los Estilos de Liderazgo en la institución.

En síntesis, el porcentaje elevado es (37%) en donde que manifiestan que están de acuerdo con los Estilos de Liderazgo, esto implica que los directores, sub directores y administrativos no poseen la capacidad de liderazgo en la institución.

Tabla 5
Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	225	24%
	De Acuerdo	320	35%
	Medianamente de Acuerdo	226	25%
	En Desacuerdo	105	11%
	Totalmente en Desacuerdo	43	5%
	Total	919	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 15 al 32 (ver anexo 8)

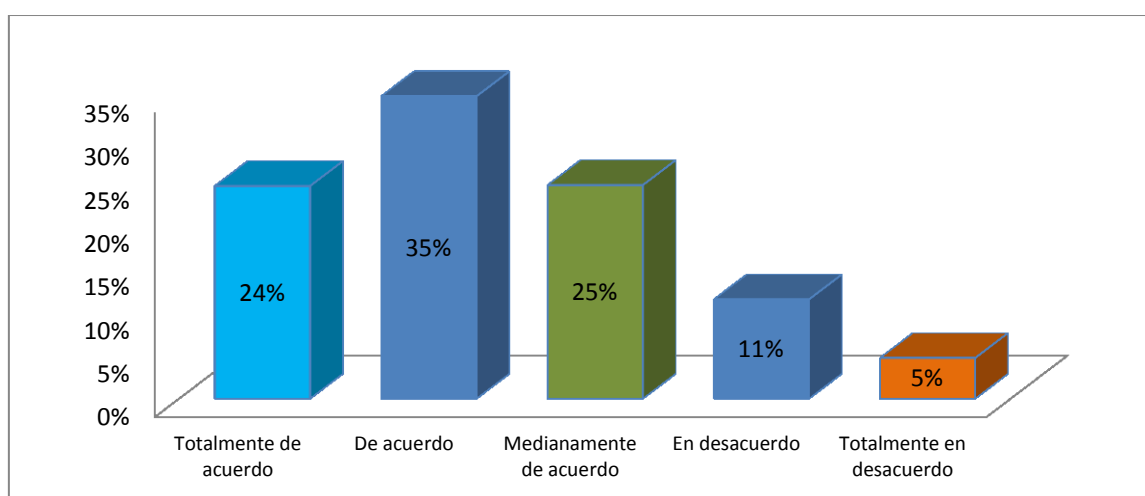


Figura 5. DESEMPEÑO LABORAL

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 5.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°5 el 35% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 25% están medianamente de acuerdo, seguido del 24% que están totalmente de acuerdo, seguido del 11% que están en desacuerdo, seguido de 5% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con el Desempeño Laboral en la institución.

En síntesis, el resultado con alto porcentaje (35%), muestra que están de acuerdo con el Desempeño Laboral, esto implica que solo la tercera parte de los trabajadores cumplen sus labores con eficiencia y eficacia.

Tabla 6
D 1: Calidad de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Totalmente de Acuerdo	63	31%
	De Acuerdo	72	35%
	Medianamente de Acuerdo	42	20%
	En Desacuerdo	22	11%
	Totalmente en Desacuerdo	6	3%
	Total	205	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 15 al 18 (ver anexo 8)

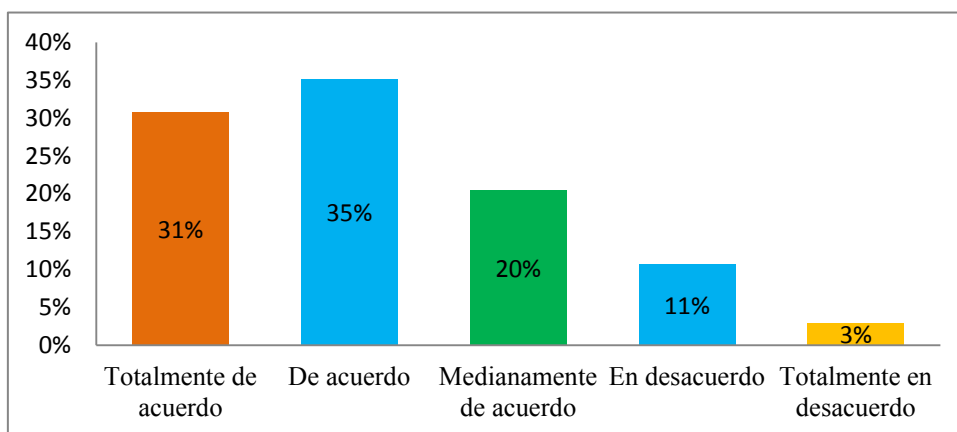


Figura 6. Calidad de Trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 6.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°6 el 35% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 31% están totalmente de acuerdo, seguido del 20% están medianamente de acuerdo, seguido del 11% están en desacuerdo, seguido de 3% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la Calidad de Trabajo en la institución.

En síntesis, el resultado con alto porcentaje es (35%) donde muestra que están de acuerdo con la Calidad de Trabajo, esto implica que la calidad de trabajo es regular.

Tabla 7
D2: Disciplina Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	62	24%
	De Acuerdo	93	36%
	Medianamente de Acuerdo	71	28%
	En Desacuerdo	19	7%
	Totalmente en Desacuerdo	13	5%
	Total	258	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 19 al 23 (ver anexo 1)

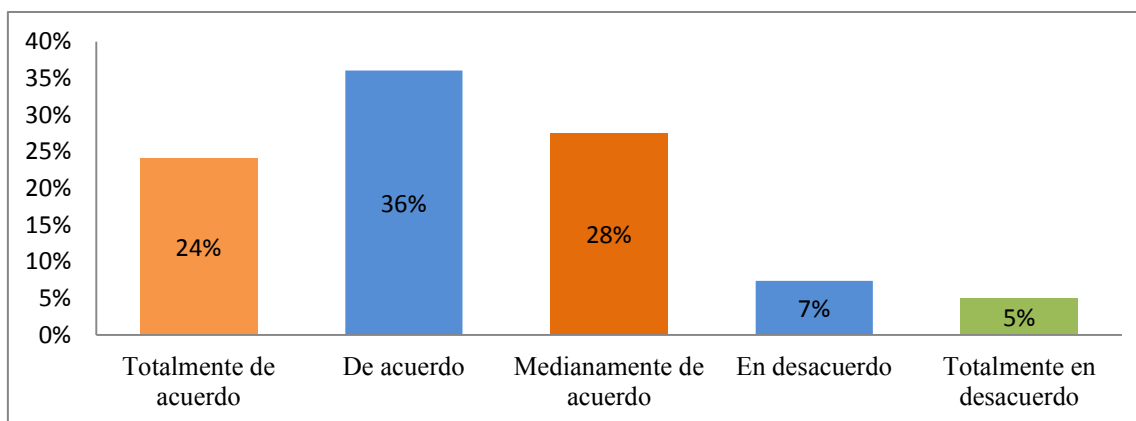


Figura 7. Disciplina Laboral

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 6.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°7 el 36% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 28% que están medianamente de acuerdo, seguido del 24% que están totalmente de acuerdo, seguido de 7% en desacuerdo, seguido de 5% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la Disciplina Laboral en la institución.

En resumen, el resultado alto porcentaje (36%) manifiesta que están de acuerdo con la Disciplina Laboral, esto implica que los trabajadores cumplen con los órdenes solo por temor a sanciones no por iniciativa.

Tabla 8
D3: Iniciativa y Creatividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de Acuerdo	44	22%
	De Acuerdo	66	32%
	Medianamente de Acuerdo	50	25%
	En Desacuerdo	32	16%
	Totalmente en Desacuerdo	12	6%
	Total	204	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 24 al 27 (ver anexo 8)

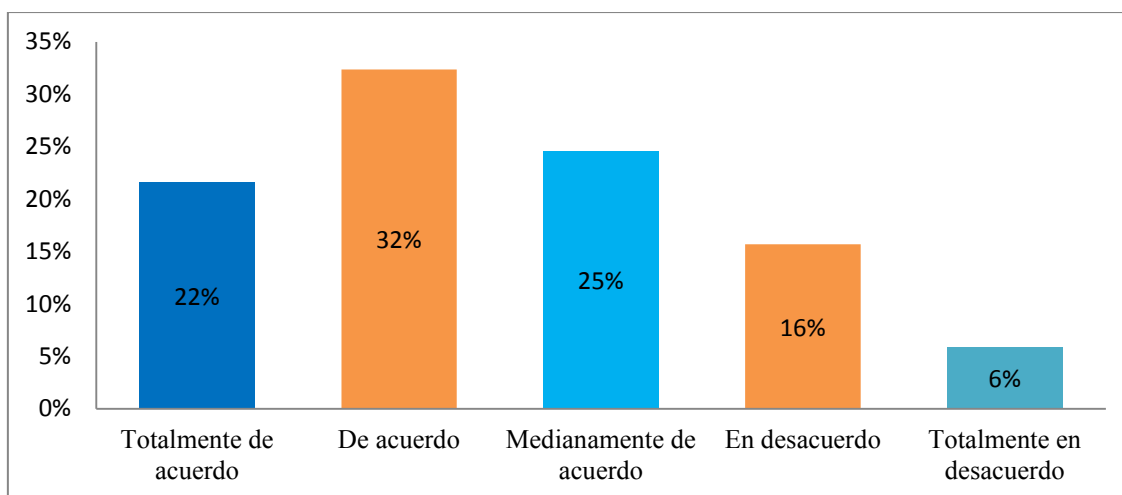


Figura 8. Iniciativa y Creatividad

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 8.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°8 el 32% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 25% que están medianamente de acuerdo, seguido del 22% que están totalmente de acuerdo, seguido del 16% que están en desacuerdo, seguido de 6% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la Iniciativa y Creatividad en la institución.

En fin, el resultado con elevado porcentaje (32%) manifiesta que están de acuerdo con la Iniciativa y Creatividad, esto implica que solamente la tercera parte de los trabajadores poseen iniciativa y creatividad en la institución.

Tabla 9
D 4: Superación Personal

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de Acuerdo	18	18%
	De Acuerdo	36	36%
	Medianamente de Acuerdo	30	30%
	En Desacuerdo	12	12%
	Totalmente en Desacuerdo	5	5%
	Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems.

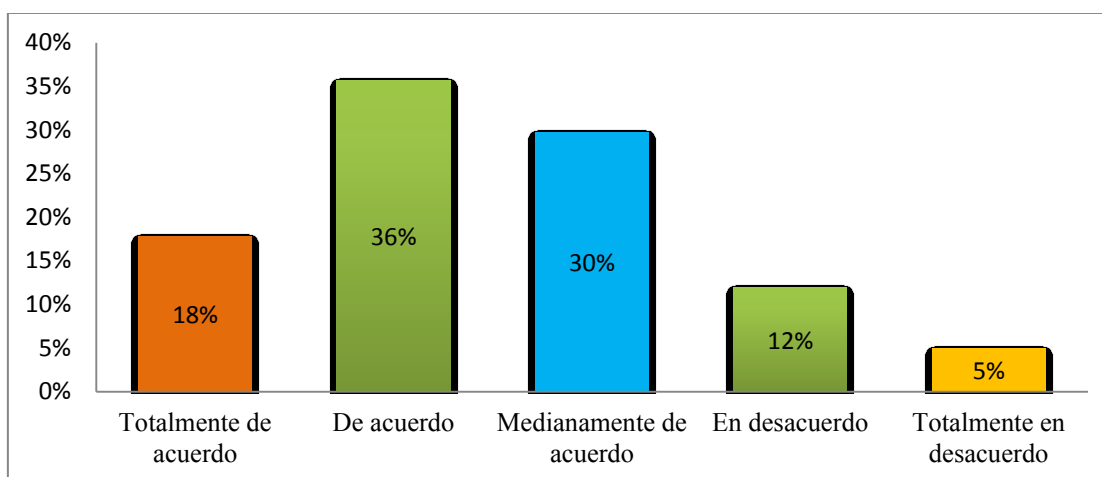


Figura 9. Superación Personal

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 9.

Interpretación:

Como se aprecia en la figura N°9 el 36% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 30% que están medianamente de acuerdo, seguido del 18% están totalmente de acuerdo, seguido del 12% que están en desacuerdo, seguido de 5% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con la superación personal en la institución.

En fin, el resultado con elevado porcentaje es (36%) donde manifiestan que están de acuerdo con la superación personal, esto implica que casi la tercera parte de los trabajadores tienen intenciones de superación personal.

Tabla 10
D 5: Cumplimiento del plan de trabajo

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	38	25%
De Acuerdo	53	35%
Medianamente de Acuerdo	33	22%
En Desacuerdo	20	13%
Totalmente en Desacuerdo	7	5%
Total	151	100%

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 30 al 32 (ver anexo 8)

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los ítems del 30 al 32 (ver anexo 8)

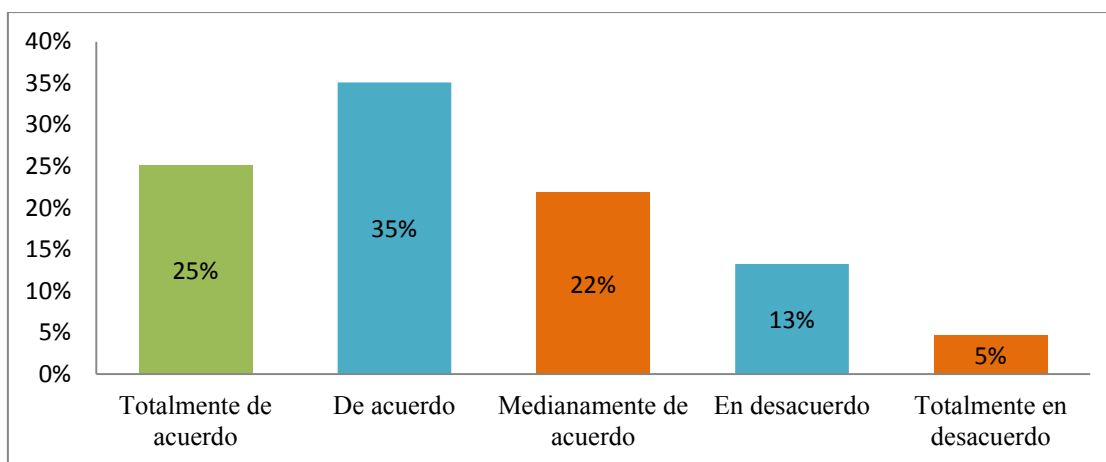


Figura 10. Cumplimiento del plan de Trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a la tabla 10.

Interpretación:

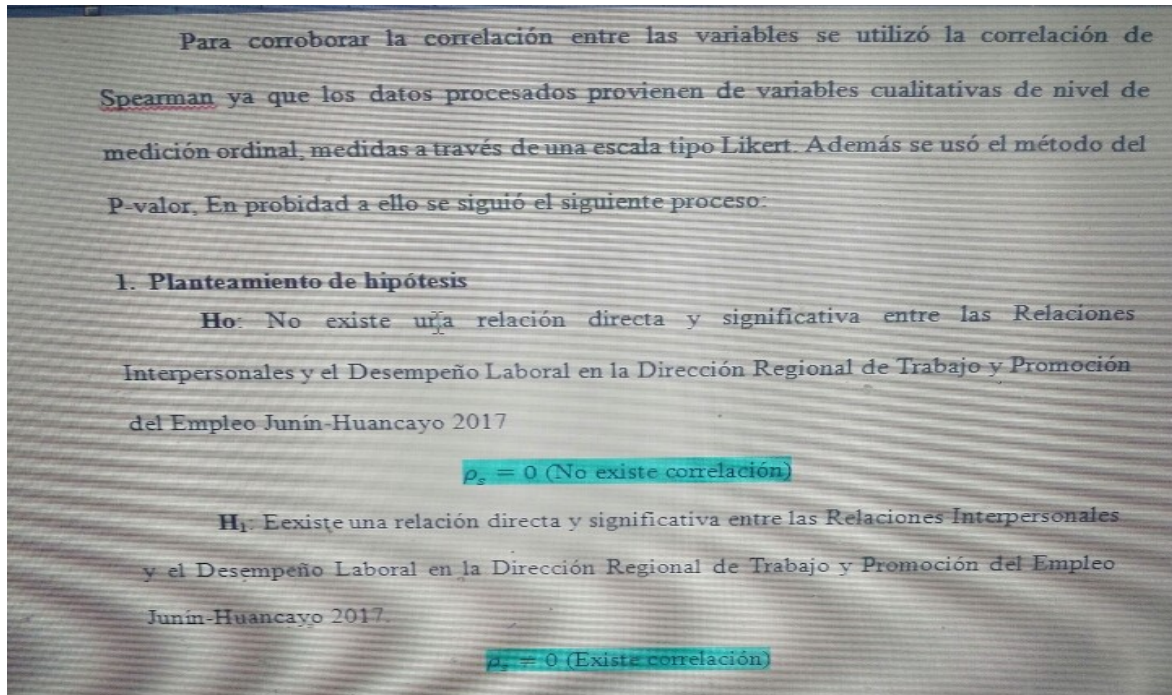
Como se aprecia en la figura N°10 el 35% de los encuestados manifiestan que están de acuerdo, seguido del 25% que están totalmente de acuerdo, seguido del 22% que están medianamente de acuerdo, seguido del 13% que están en desacuerdo, seguido de 5% manifiestan que están totalmente en desacuerdo con el Cumplimiento del plan de trabajo.

En síntesis, el resultado con elevado porcentaje es (35%) donde muestra que están de acuerdo con el Cumplimiento del trabajo, esto implica que solo la tercera parte de los trabajadores cumplen satisfactoriamente con sus labores.

4.3. Contrastación de hipótesis

A. Contraste de hipótesis general

Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.



2.- Determinación del nivel de significancia y del estadístico de prueba

Se empleó un nivel de significancia de (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más ecuánime. Lo cual se empleó como estadístico de prueba el Coeficiente Rho de Spearman, para realizar la correlación correspondiente de dichas variables.

3.- Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para rechazar o no rechazar la hipótesis nula se siguió la siguiente regla:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 11

Correlaciones entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral.

			V:1 LAS RELACIONES INTERPERSONALES	V:2 DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	V:1 LAS RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	52	52
	V:2 DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	I
		N	52	52

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

4.- Decisión y conclusión

Como: $El P - valor(0,000) \leq \alpha(0,05) \rightarrow Se rechaza la Ho$

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre las variables analizadas; Además podemos manifestar que se trabajó con una probabilidad de error del $\alpha=0,05$ que existe una relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017, y que la fuerza de coeficiente de correlación $\rho_s = 0,744$.

INTERPRETACION:

El coeficiente significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a buen nivel de las Relaciones Interpersonales aumentara el Desempeño Laboral de los trabajadores de manera eficaz en la organización.

B. Contraste de Hipótesis Específicas

1. Hipótesis Especifica 1

La presente investigación fija determinar la relación que existe entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Para corroborar la correlación entre las variables se utilizó la correlación de Rho-Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, se usó el método del P-valor, En probidad a ello se siguió el siguiente proceso:

1. Planteamiento de hipótesis.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

$\rho_s = 0$ (No existe correlación)

H₁: Existe una relación directa y significativa entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

$\rho_s \neq 0$ (Existe correlación)

2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba.

Para determinar el nivel de significancia se empleó el (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más equilibrado. Por otro lado para determinar el estadístico de prueba se utilizó el Coeficiente Rho de Spearman.

3.- Cálculo del P-valor y Regla de decisión.

Sirve para rechazar o no rechazar la hipótesis nula se ha basado en la siguiente regla:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho

Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

Para calcular el P-valor se acudió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 12

correlaciones entre Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral.

	Habilidades comunicativas		Habilidades comunicativas	V-2 DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	52	52
	V-2 DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	52	52

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

4.- Decisión y conclusión

Como: *El P – valor($\alpha = 0,002$) $\leq \alpha = 0,05 \rightarrow$ Se rechaza la Ho*

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre la dimensión Habilidades Comunicativas y la variable Desempeño Laboral.

Además, se recalca que se trabajó con una probabilidad de error del $\alpha=0,05$, que existe una relación directa y significativa entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017, y que la fuerza de esta es $\rho_s = 0,414$.

Según a Hernández, et al. (2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media. Es decir, que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, aumenta para ambas variables. Si las Habilidades Comunicativas mejoran el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores será mucho mayor.

2. hipótesis específica 2

Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Para determinar la correlación se utilizó el método del P-valor, En virtud a ello se planteó el siguiente proceso:

1. Planteamiento de Hipótesis

H₀: No Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín.Huancayo-2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para determinar el nivel de significancia se utilizó (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más ecuánime. Asimismo, para determinar el estadístico de prueba se recurrió al Coeficiente Rho de Spearman.

3. Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para rechazar o no rechazar la hipótesis nula se basó a la siguiente regla:

Si el P – valor $\leq \alpha \rightarrow$ Se rechaza la Ho
Si el P – valor $> \alpha \rightarrow$ No se rechaza la Ho

Para calcular el P-valor se acudió al software estadístico de SPSS v.24, se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 13
correlaciones entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral

			Compromiso organizacional	V:2 DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	52	52
V:2 DESEMPEÑO LABORAL	V:2 DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	52	52

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

4. Decisión y conclusión

Como: **El P valor(0,000) $\leq (\alpha = 0,05) \rightarrow$ Se rechaza la Ho**

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral,

Además de ello se trabajó con una probabilidad de error del $\alpha = 0,05$, lo cual afirma que existe una relación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. Y que la fuerza de esta el coeficiente de correlación de $\rho_s = 0,714$.

Según a Hernández, et al. (2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media.

3. hipótesis específica 3

Determinar la relación que existe entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

Asimismo, para determinar la correlación se recurrió la correlación de Spearman y el método del P-valor, En probidad a ello se planteó el siguiente proceso:

1. Planteamiento de Hipótesis

H₀: No existe una relación directa y significativa entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe una relación directa y significativa entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

2. Determinación del nivel de significancia y determinación del estadístico de prueba

Para determinar el nivel de significancia se empleó (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$; por ser el más ecuánime. Por otro lado, para determinar el estadístico de prueba se recurrió el Coeficiente Rho de Spearman.

3. Regla de decisión y cálculo del P-valor

Para rechazar o no rechazar la hipótesis nula se siguió la siguiente regla:

$$\begin{aligned} \text{Si el } P - \text{valor} \leq \alpha &\rightarrow \text{Se rechaza la } H_0 \\ \text{Si el } P - \text{valor} > \alpha &\rightarrow \text{No se rechaza la } H_0 \end{aligned}$$

Para calcular el P-valor se recurrió al software estadístico SPSSv.24, se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 14
Correlaciones entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral

		Estilos de liderazgo	V:2 DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Estilos de liderazgo	1,000	,612**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
V:2 DESEMPEÑO LABORAL	Estilos de liderazgo	,612**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

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

4. Decisión y conclusión

Como: $El P - valor(0.000) \leq \alpha(0,05) \rightarrow Se rechaza la H_0$

Por lo tanto, decidimos rechazar la hipótesis nula, lo cual significa que existe correlación entre la dimensión y variable. Además de ello podemos manifestar que se trabajó con una probabilidad de error de $\alpha = 0,05$, lo cual afirma que existe una relación directa y significativa entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017, y que la fuerza de esta es $\rho_s = 0,612$. Según a Hernández, et al. (2014), en síntesis, el coeficiente se puede interpretar como positiva media.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. Para la constatación de resultados se recurrió a los antecedentes para tomar como referencia los siguientes autores:

Santos, (2016) realizó una tesis de licenciatura, en una Municipalidad sobre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral, lo cual evidencia que al concluir halla la relación sobre estas dos variables con una Correlación Positiva Alta, con un grado de significatividad de **0.6914**; es decir, a excelentes Relaciones Interpersonales de los trabajadores de la municipalidad de Cajabamba aumenta el nivel de desempeño laboral.

Otro trabajo similar es de **Benites y Tigua, (2016)** desarrollaron la tesis de licenciatura titulada “Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar s.a. de la ciudad de Guayaquil”.

En la presente investigación se llegó a los resultados en base a los objetivos planteados, mediante la constatación de hipótesis se llegó a conocer la relación existente entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral que existe una relación directa y significativa al 0.000 (bilateral) con una probabilidad de error de $\alpha=0,05$ y un nivel de relación $\rho_s = 0,744$. De acuerdo a Hernández, et al. (2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media. Lo que significa que la relación aumenta para ambas variables es muy favorable que existan buenas Relaciones Interpersonales entre los trabajadores que contribuyan su eficiencia y adaptación a los cambios, así garantizará el logro de los objetivos institucionales. Por otro lado, ayuda a mejorar en su desempeño y aumentando la productividad en la organización.

CONCLUSIONES

- 1) Se determinó la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral que existe una relación directa y significativa al nivel $\rho_s = 0,744$, significativa al 0.000 con una probabilidad de error de $\alpha=0,05$. Lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a buen nivel de las Relaciones Interpersonales aumentara el Desempeño Laboral de los trabajadores de manera eficaz en la organización.
- 2) Se determinó la relación entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel $\rho_s = 0,414$, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, si los trabajadores poseen buenas Habilidades Comunicativas aumentara el Desempeño Laboral de los trabajadores en la organización.
- 3) Se determinó la relación entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel 0,714, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, aumenta la relación para ambas variables; por lo tanto, a mayor Compromiso de los trabajadores dentro del trabajo incrementara su Desempeño Laboral en la organización.
- 4) Se determinó la relación entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral que existe una correlación directa y significativa al nivel 0,612, lo que significa que existe una correlación positiva media. Es decir, que a medida que exista buen Estilo de Liderazgo subirá el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores en la organización.

RECOMENDACIONES

- 1) Se sugiere a los trabajadores a seguir mejorando la buena convivencia social con los compañeros de trabajo empleando correctamente las Habilidades Comunicativas de manera asertiva, empática y ser accesibles al tratar con los demás; Así saber escuchar y entender las necesidades de los demás.
- 2) Se sugiere a los directivos y jefes de personal para aumentar el compromiso de los trabajadores se requiere ofrecer confianza y sobre todo emplear las caricias psicológicas es fundamental para aumentar el compromiso con el trabajo como con la organización.
- 3) Se sugiere a los señores directivos a realizar cursos de capacitaciones y sensibilizaciones para los trabajadores en temas de desarrollo personal, trabajo en equipo, habilidades blandas y duras. Para ello recomiendo al coach Aldo Herrera Flores, ya que un profesional idóneo especializado en temas de neuromarketing, coaching personal, coaching empresarial, PNL y liderazgo.
- 4) Se sugiere a realizar nuevos trabajos de investigación sobre estos temas en el sector público, ya que existe muy pocos trabajos referentes a temas vivenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agreda, M., & Pulido, J. (junio de 2014). *El Liderazgo de los Directivos y las Relaciones Interpersonales de los colaboradores de la Empresa Starbucks s.a ubicada en el Real Plaza de la ciudad de Trujillo en el 2014*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1948/1/RE_ADMI_MARITINA.AGREDA_JULISSA.PULIDO_LIDERAZGO.RELACIONES.STARBUCKS_DATOS_T046_AGREDT_PULIDT.PDF
- Asociacion de Peruanos en Japon. (6-7 de diciembre de 2014). *ASPEJA*. Obtenido de Blog-ASPEJA: <http://www.aspeja.org/index.php/blog/comunidad/item/69-principios-que-rigen-las-relaciones-interpersonales>
- Ayunque, J., & Huamani, M. (2016). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Huancavelica-2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Billikopf, G. (2006). *Las Relaciones Interpersonales en el Trabajo*. Recuperado el 5 de mayo de 2017, de Berkeley University of California: <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/12s.htm>
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). Mexico: Mxgraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Chuquitucto, I. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (11ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Delgado, S., & Ena, B. (2005). *Recursos humanos* (2da ed.). Madrid-Thomson: Paraninfo.
- Fernandez, Y. (2014). *Clima laboral y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial oyon 2014*. Huacho-Lima: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Fritzen, J. (2013). *Relaciones Humanas Interpersonales*. Buenos Aires: Lumen Argentina.
- García, A., & Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional V.I*. Obtenido de Versión electrónica gratuita.: <http://eumed.net/libros/2007c/>

- Karen, B., & Tiguana, J. (2016). *LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COMPAÑIA GRUPO IMAR S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Ecuador: UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL FACULTAD DE EDUCACIÓN.
- Kinicki, A. (2003). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hi.
- Oliveros, F. (2004). *Relaciones Interpersonales*. Mexico: Ediciones Palabra, S.A.
- Oseña, D., & Cori, S. (2017). *Teoria y Practica de la Investigacion Cientifica*. Lima-Peru: Dosedag.
- Pinilla, A. (1992). *Relaciones humanas y laborales en la empresa*. España: Técnicos Asociados.
- Ramirez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). Mexico: Prentice/Hall.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: 10ma E-BOOK,.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2013). *Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamineto organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Santos, G. (1 de Junio de 2016). *UPNBOX*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9968>: <http://hdl.handle.net/11537/9968>
- Sifuentes, M., Ortega, J., & Gonzales, I. (3,4,5 de Octubre de 2012). *Universidad Politecnica de Durango Mexico*. Obtenido de XVII Congreso Internacioal de Contaduria Administracion e Informática: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO TENTATIVO: Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín- Huancayo 2017				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017? • ¿Cuál es la relación que existe entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017? 	<p>Objetivo General: -Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. • Determinar la relación que existe entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. • Determinar la relación que existe entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. 	<p>Hipótesis general: -Existe una relación directa y significativa entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017.</p> <p>Hipótesis específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación directa y significativa entre las Habilidades Comunicativas y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. • Existe una relación directa y significativa entre el Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. • Existe una relación directa y significativa entre los Estilos de Liderazgo y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. 	<p>Variable 1: Relaciones Interpersonales Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades comunicativas • Compromiso organizacional • Estilos de liderazgo <p>Variable 2: Desempeño Laboral Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del trabajo • Disciplina laboral • Iniciativa y creatividad • Superación personal • Cumplimiento del plan de trabajo 	<p>Tipo: Básica. Nivel: correlacional Diseño de investigación: Descriptivo-correlacional simple No experimental de corte transversal.</p> <p>$O_1 = R.I.$ $O_2 = D.L.$ $r = \text{relación entre } V_1 \text{ y } V_2$</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Población: Los 52 trabajadores de la (DRTPEJ)-Huancayo 2017.</p> <p>MUESTRA: no Probabilístico, (tipo censal) N=52</p> <p>TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Técnicas Instrumentos -Encuestas -cuestionario -Observación</p> <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS Programas: Software Excel: 2010 SPSS v. 24</p>

ANEXO N° 2

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable:1 Relaciones interpersonales En la comunidad, en la sociedad y en los ambientes laborales, los individuos están en permanente contacto con otras personas, con las que deben aprender a convivir en forma armónica y pacífica. Dalton, (2007). Citado por Arce.et,al (2014)	Habilidades comunicativas	Comunicación asertiva	<ul style="list-style-type: none"> En la institución se emplea la comunicación asertiva. 	ORDINAL 1.-Totalmente en Desacuerdo 2.-En Desacuerdo 3.-Medianamente de Acuerdo 4.-De Acuerdo 5.-Totalmente de Acuerdo
		Comunicación empática	<ul style="list-style-type: none"> Cree que los demás se ponen en lugar de otros en diferentes situaciones. 	
		Apertura de escucha	<ul style="list-style-type: none"> Existe una apertura de escucha entre los trabajadores Se emplea la comunicación horizontal (igual) entre los Trabajadores. Se percibe una comunicación fluida sobre los cambios y logros en la institución. 	
	Compromiso organizacional	Compromiso laboral	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores muestran compromiso con la institución. Los trabajadores poseen iniciativa en participación en las actividades programadas en la institución. Los trabajadores demuestran eficacia y eficiencia en el trabajo. 	
		Compromiso colectivo	<ul style="list-style-type: none"> Los trabajadores muestran colectividad en el trabajo en equipo. Los trabajadores muestran solidaridad en el desarrollo de las actividades. 	
	Estilos de liderazgo	Liderazgo Autocrático	<ul style="list-style-type: none"> Existe autoritarismo/ despotismo en manejo Administrativo. 	
		Liderazgo Democrático	<ul style="list-style-type: none"> Existe la comunicación sobre los proyectos de Innovación y planes de mejora. Existe la comunicación sobre ideas innovadoras a los demás. 	
		Liderazgo Permiso	<ul style="list-style-type: none"> Existe libertad de los trabajadores en la toma de decisiones en la institución. 	

Variable: 2 Desempeño Laboral:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable:2 Desempeño Laboral Lo relaciona con las competencias es equivalente al comportamientos y destrezas notorias que el individuo aporta en un trabajo para cumplir sus funciones y responsabilidades de manera eficaz sin dificultades. Benavides, (2002) citado por Arce.et,al (2014)	Calidad de trabajo	• Profesionalidad	• Los trabajadores muestran su profesionalismo en el desempeño de las actividades.	ORDINAL 1. Totalmente en Desacuerdo 2. En Desacuerdo de Acuerdo 3. Medianamente de Acuerdo 4. De Acuerdo 5. Totalmente de Acuerdo
		• Ética profesional	• En su mayoría los trabajadores muestran su ética profesional al relacionarse con los demás.	
		• Procedimientos	• Cree que los trabajadores conocen los procedimientos e instrucciones del trabajo	
		• Normas técnicas	• Los trabajadores en su mayoría cumplen las normas técnicas en el desempeño de sus actividades.	
	Disciplina laboral	• Preventiva	• En la institución se cumple las reglas internas que se hayan establecido con antelación. • En la institución se respeta los horarios de trabajo programados. • En la institución se respeta la estructura organizativa.	
		• Correctiva	• Existe solidaridad cuando uno de los empleados quebranta una norma.	
		• Progresiva	• En la institución se emplea acciones correctivas a que no vuelvan reincidir el error en el futuro.	
	Iniciativa y creatividad	• Grado de independencia	• En la institución se practica un sistema de trabajo en equipo	
		• Toma de decisiones	• Existe Toma de decisiones oportunas en momentos difíciles en el puesto de trabajo.	
		• Criterios nuevos	• Existe iniciativa de asumir responsabilidades en el puesto de trabajo del compañero.	
		• Aporta ideas	• Existen nuevos criterios en la solución de problemas en el puesto de trabajo.	
	Superación personal	• Fuerza de voluntad	• Los trabajadores en su mayoría realizan el trabajo con fuerza de voluntad.	
		• Capacitaciones	• Cree que los trabajadores asisten a las capacitaciones y seminarios de direccionamiento.	
	Cumplimiento de plan de trabajo	• Cumplimiento de metas asignadas	• Cree que los trabajadores tienen pleno conocimiento de las fases del trabajo.	
		• Cumplimiento de objetivos	• Los trabajadores se adecuan con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.	
			• Los trabajadores en su mayoría logran los objetivos y metas con mayor facilidad.	

ANEXO N° 3

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALE Y DESEMPEÑO LABORAL
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junin-Huancayo-2017.

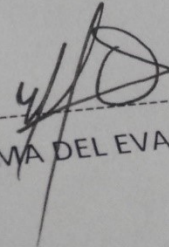
DIRIGIDO A: todos los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo Junín Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: DR. FREDY LOPEZ QUILCA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------


FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALE Y DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junin-Huancayo-2017.

DIRIGIDO A: todos los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y promoción del Empleo Junin Huancayo

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: DR. MAXIMO EDGAR OSEDA LAZO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALAUDOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
----------------------	-------	---------	------

Dr. Maximo Oseda Lazo

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para verificar la idoneidad del instrumento se realizó la prueba de confiabilidad, utilizando la técnica de Alfa de cronbach; Para ello se utilizó el software de spss 23. obteniendo la siguiente tabla:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,782	,837	32

Como se observa el valor de alfa de cronbach fue 0.782 lo cual indica que el instrumento una alta fiabilidad lo cual garantiza que el instrumento que se empleo es lo adecuado. En seguida se muestra la tabla del elemento suprimido

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El tipo de comunicación es asertiva en la institución.	95,91	74,901	,498	,757
Cree que los demás se ponen en lugar de otros en diferentes situaciones.	96,43	78,257	,297	,772
Existe una apertura de escucha entre los trabajadores	95,52	77,534	,194	,775
El tipo de comunicación es horizontal (igual) entre los Trabajadores.	97,04	75,043	,450	,759
Se comunica oportunamente los cambios y logros a los trabajadores.	96,83	79,605	,125	,779
Existe compromiso con el trabajo que desempeñan en la institución	97,70	76,494	,442	,764
Existe participación de los trabajadores en diferentes actividades programadas en la institución.	96,87	70,482	-,021	,791
Los trabajadores en su mayoría cumplen con los roles y funciones designados	97,43	79,348	,055	,786
Existe compañerismo en desarrollar las actividades.	97,39	71,522	,340	,761
Existe compromiso en trabajo en equipo en la institución	97,22	78,996	,170	,777
Existe autoritarismo/ despotismo en manejo Administrativo.	97,00	76,818	,256	,771
Existe la comunicación sobre los proyectos de Innovación y planes de mejora.	96,30	79,040	,093	,782
Existe la comunicación sobre ideas innovadoras a los demás.	97,30	76,221	,226	,773
Existe mucha permisividad en toma de decisiones en la institución.	96,74	78,929	,131	,779
Existe profesionalismo en el desempeño de las actividades.	95,87	76,482	,440	,764
Existe ética profesional al relacionarse con los demás.	96,43	78,802	,230	,775
Los procedimientos e instrucciones es necesario conocer para realizar un buen trabajo.	96,26	71,747	,410	,754
Los trabajadores en su mayoría cumplen las normas técnicas en el desempeño de las actividades.	96,96	75,316	,480	,759
En la institución se cumple las reglas internas que se hayan establecido con antelación.	96,83	79,605	,125	,779
En la institución se respeta los horarios de trabajo programados.	97,48	75,079	,351	,763
En la institución se respeta la estructura organizativa.	96,61	74,340	,521	,755
Existe solidaridad cuando uno de los empleados quebranta una norma.	97,39	70,794	-,052	,797
En la institución se emplea acciones correctivas a que no vuelvan reincidir el error en el futuro.	97,52	77,988	,070	,790
En la institución se practica un sistema de trabajo en equipo	97,35	75,510	,490	,759
Existe Toma de decisiones oportunas en momentos difíciles en el puesto de trabajo.	96,91	72,628	,430	,754
Existe iniciativa de asumir responsabilidades del puesto de trabajo.	96,22	75,814	,447	,761
Existen nuevos criterios en la solución de problemas en el trabajo.	97,35	76,874	,279	,770
Los trabajadores en su mayoría realizan el trabajo con fuerza de voluntad. (vocación)	96,83	76,150	,295	,768
Cree que los trabajadores asisten a las capacitaciones y seminarios de direccionamiento.	97,35	77,146	,373	,728
Cree que los trabajadores tienen pleno conocimiento de las fases del trabajo.	97,65	79,692	,011	,792
Los trabajadores se adecuan con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.	97,43	73,802	,331	,763
Los trabajadores logran los objetivos y metas con mayor facilidad.	97,22	71,723	,107	,804

ANEXO N° 5

Cuestionario de Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral**Estimado colaborador (a):**

La presente encuesta tiene como propósito conocer la relación entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo. No existen respuestas buenas ni malas. Recuerde que el cuestionario es anónimo y su opinión es muy importante para nuestra investigación.

Instrucciones: Se presenta una serie de afirmación sobre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral. Para cada afirmación se muestran cinco (5) alternativas y marque a su criterio con un aspa “X” en el recuadro respectivo.

Valoración:

5.- Totalmente De acuerdo	4.-De Acuerdo	3.-Medianamente de Acuerdo	2.- En Desacuerdo	1.- totalmente en Desacuerdo
---------------------------	---------------	----------------------------	-------------------	------------------------------

VARIABLE : 1 RELACIONES INTERPERSONALES							Total	PUNTAJE FINAL
N°	ÍTEMS	VALORACION						
Habilidades comunicativas		5	4	3	2	1		
1	En la institución se emplea la comunicación asertiva.							
2	Cree que los demás se ponen en lugar de otros en diferentes situaciones.							
3	Existe una apertura de escucha entre los trabajadores.							
4	Se percibe una comunicación fluida sobre los cambios y logros en la institución							
5	Se emplea la comunicación horizontal (igual) entre los Trabajadores.							
Compromiso organizacional		5	4	3	2	1		
6	Los trabajadores muestran compromiso con la institución.							
7	Los trabajadores poseen iniciativa en participación en las actividades programadas en la institución.							
8	Los trabajadores demuestran eficacia y eficiencia en el trabajo							
9	Los trabajadores muestran colectividad en el trabajo en equipo.							
10	Los trabajadores muestran solidaridad en el desarrollo de las actividades							
Estilos de liderazgo		5	4	3	2	1		
11	Existe autoritarismo/ despotismo en manejo Administrativo.							
12	Existe comunicación sobre los proyectos de Innovación y planes de mejora.							
13	Existe comunicación sobre ideas innovadoras a los demás.							
14	Existe libertad de los trabajadores en la toma de decisiones en la institución.							

VARIABLE: 2 DESEMPEÑO LABORAL								
N°	ITEMS	VALORACION						
Calidad de trabajo		5	4	3	2	1		
15	Los trabajadores muestran su profesionalismo en el desempeño de las actividades.							
16	En su mayoría los trabajadores muestran su ética profesional al relacionarse con los demás.							
17	Cree que los trabajadores conocen los procedimientos e instrucciones del trabajo							
18	Los trabajadores en su mayoría cumplen las normas técnicas en el desempeño de sus actividades.							
Disciplina laboral		5	4	3	2	1		
19	En la institución se cumple las reglas internas que se hayan establecido con antelación.							
20	En la institución se respeta los horarios de trabajo programados.							
21	En la institución se respeta la estructura organizativa							
22	Existe solidaridad cuando uno de los empleados quebranta una norma.							
23	En la institución se emplea acciones correctivas a que no vuelvan reincidir el error en el futuro.							
Iniciativa y creatividad		5	4	3	2	1		
24	En la institución se practica un sistema de trabajo en equipo							
25	Existe Toma de decisiones oportunas en momentos difíciles en el puesto de trabajo.							
26	Existe iniciativa de asumir responsabilidades en el puesto de trabajo del compañero.							
27	Existen nuevos criterios en la solución de problemas en el puesto de trabajo.							
Superación personal		5	4	3	2	1		
28	Los trabajadores en su mayoría realizan el trabajo con fuerza de voluntad. (vocación)							
29	Cree que los trabajadores asisten a las capacitaciones y seminarios de direccionamiento.							
Cumplimiento del plan de trabajo		5	4	3	2	1		
30	Cree que los trabajadores tienen pleno conocimiento de las fases del trabajo.							
31	Los trabajadores se adecuan con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.							
32	Los trabajadores logran los objetivos y metas con mayor facilidad.							

Fuente: Elaboración propia

Muchas gracias por su participación.

ANEXO N° 6**COSIDERACIONES ÉTICAS**

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de grados y títulos de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.

La información, los registros, datos que se tomaran para incluir en el trabajo de investigación será fidedigna. Por cuanto, a fin de no cometer fallas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido de la presente investigación.

OCHOA PIRCA GUINER CIRO
DNI: 70225132

ANEXO N° 7
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS




Empleando la encuesta en la oficina de Dirección de promoción del empleo






ANEXO N° 8

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCION


DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO
Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO


REGIÓN JUNÍN
SIERRA Y SELVA
DESARROLLO SOSTENIBLE CON IDENTIDAD

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Huancayo, 02 de Agosto 2017

CARTA N° 010 -2017-GRJ/GRDS/DRTPE/OTA

Señor:
GUINER CIRO OCHOA PIRCA

Ciudad.-

ASUNTO : *Autorización para realizar trabajos de investigación*

Previos saludos, comunico que su solicitud de autorización para realizar trabajo de investigación en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Gobierno Regional Junín cuenta con la autorización de este Despacho.

Sin otro particular, se suscribe.

Atentamente,

X 

ABOG. ZARIKA KARIN ESPINO ZANABRIA
SUB DIRECTORA DE LA OFICINA TECNICA ADMINISTRATIVA
Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo - Junín
GOBIERNO REGIONAL JUNÍN

ANEXO N° 9

RESULTADOS POR PREGUNTAS/ ÍTEMS.

Se presenta las preguntas de 01 al 32 de las dos variables.

VARIABLE N° 1 RELACIONES INTERPERSONALES

Pregunta N° 1

El tipo de comunicación es asertiva en la institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	Medianamente de Acuerdo	2	3,8	3,8	11,5
	De Acuerdo	26	50,0	50,0	61,5
	Totalmente de Acuerdo	20	38,5	38,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 2

Cree que los demás se ponen en lugar de otros en diferentes situaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	4	7,7	7,7	11,5
	Medianamente de Acuerdo	13	25,0	25,0	36,5
	De Acuerdo	18	34,6	34,6	71,2
	Totalmente de Acuerdo	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 3

Existe una apertura de escucha entre los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	19,2
	Medianamente de Acuerdo	24	46,2	46,2	65,4
	De Acuerdo	11	21,2	21,2	86,5
	Totalmente de Acuerdo	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 4***El tipo de comunicación es horizontal (igual) entre los Trabajadores.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	6	11,5	11,5	13,5
	Medianamente de Acuerdo	36	69,2	69,2	82,7
	De Acuerdo	7	13,5	13,5	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 5***Se comunica oportunamente los cambios y logros a los trabajadores.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	Medianamente de Acuerdo	33	63,5	63,5	67,3
	De Acuerdo	14	26,9	26,9	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 6***Existe compromiso con el trabajo que desempeñan en la institución.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	13,5
	Medianamente de Acuerdo	22	42,3	42,3	55,8
	De Acuerdo	17	32,7	32,7	88,5
	Totalmente de Acuerdo	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 7***Existe participación de los trabajadores en diferentes actividades programadas en la institución***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	6	11,5	11,5	13,5
	Medianamente de Acuerdo	32	61,5	61,5	75,0
	De Acuerdo	11	21,2	21,2	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 8***Los trabajadores en su mayoría cumplen con los roles y funciones designados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	5	9,6	9,6	11,5
	Medianamente de Acuerdo	26	50,0	50,0	61,5
	De Acuerdo	15	28,8	28,8	90,4
	Totalmente de Acuerdo	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 9***Existe compañerismo en desarrollar las actividades.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	10	19,2	19,2	23,1
	Medianamente de Acuerdo	13	25,0	25,0	48,1
	De Acuerdo	19	36,5	36,5	84,6
	Totalmente de Acuerdo	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 10***Existe compromiso en trabajo en equipo en la institución***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	8	15,4	15,4	15,4
	Medianamente de Acuerdo	34	65,4	65,4	80,8
	De Acuerdo	8	15,4	15,4	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 11***Existe autoritarismo/ despotismo en manejo Administrativo.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	2	3,8	3,8	5,8
	Medianamente de Acuerdo	24	46,2	46,2	51,9
	De Acuerdo	20	38,5	38,5	90,4
	Totalmente de Acuerdo	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 12***Existe comunicación sobre los proyectos de Innovación y planes de mejora.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	3	5,8	5,8	7,7
	Medianamente de Acuerdo	11	21,2	21,2	28,8
	De Acuerdo	31	59,6	59,6	88,5
	Totalmente de Acuerdo	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 13***Existe comunicación sobre ideas innovadoras a los demás.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	En Desacuerdo	5	9,6	9,6	15,4
	Medianamente de Acuerdo	20	38,5	38,5	53,8
	De Acuerdo	16	30,8	30,8	84,6
	Totalmente de Acuerdo	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 14***Existe mucha libertad en toma de decisiones en la institución.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	15,4
	Medianamente de Acuerdo	26	50,0	50,0	65,4
	De Acuerdo	16	30,8	30,8	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

VARIABLE N° 2: DESEMPEÑO LABORAL

Pregunta N° 15

Existe profesionalismo en el desempeño de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	1	1,9	1,9	3,8
	Medianamente de Acuerdo	5	9,6	9,6	13,5
	De Acuerdo	36	69,2	69,2	82,7
	Totalmente de Acuerdo	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 16

Existe ética profesional al relacionarse con los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	Medianamente de Acuerdo	16	30,8	30,8	34,6
	De Acuerdo	31	59,6	59,6	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 17

Los procedimientos e instrucciones es necesario conocer para realizar un buen trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	En Desacuerdo	6	11,5	11,5	19,2
	Medianamente de Acuerdo	12	23,1	23,1	42,3
	De Acuerdo	14	26,9	26,9	69,2
	Totalmente de Acuerdo	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 18

Los trabajadores en su mayoría cumplen las normas técnicas en el desempeño de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	----------------------	-------------------------

Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	5	9,6	9,6	11,5
	Medianamente de Acuerdo	31	59,6	59,6	71,2
	De Acuerdo	11	21,2	21,2	92,3
	Totalmente de Acuerdo	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 19

En la institución se cumple las reglas internas que se hayan establecido con antelación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En Desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	Medianamente de Acuerdo	32	61,5	61,5	67,3
	De Acuerdo	14	26,9	26,9	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 20

En la institución se respeta los horarios de trabajo programados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	17,3
	Medianamente de Acuerdo	18	34,6	34,6	51,9
	De Acuerdo	18	34,6	34,6	86,5
	Totalmente de Acuerdo	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 21

En la institución se respeta la estructura organizativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	3	5,8	5,8	9,6
	Medianamente de Acuerdo	27	51,9	51,9	61,5
	De Acuerdo	18	34,6	34,6	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 22*Existe solidaridad cuando uno de los empleados quebranta una norma.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	5	9,6	9,6	11,5
	Medianamente de Acuerdo	22	42,3	42,3	53,8
	De Acuerdo	21	40,4	40,4	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 23*En la institución se emplea acciones correctivas a que no vuelvan reincidir el error en el futuro.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	5	9,6	9,6	9,6
	En Desacuerdo	10	19,2	19,2	28,8
	Medianamente de Acuerdo	18	34,6	34,6	63,5
	De Acuerdo	15	28,8	28,8	92,3
	Totalmente de Acuerdo	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 24*En la institución se practica un sistema de trabajo en equipo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	15,4
	Medianamente de Acuerdo	36	69,2	69,2	84,6
	De Acuerdo	6	11,5	11,5	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 25*Existe Toma de decisiones oportunas en momentos difíciles en el puesto de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	10	19,2	19,2	21,2
	Medianamente de Acuerdo	19	36,5	36,5	57,7
	De Acuerdo	17	32,7	32,7	90,4
	Totalmente de Acuerdo	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 26***Existe iniciativa de asumir responsabilidades en el puesto de trabajo del compañero.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	4	7,7	7,7	9,6
	Medianamente de Acuerdo	17	32,7	32,7	42,3
	De Acuerdo	27	51,9	51,9	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 27***Existen nuevos criterios en la solución de problemas en el puesto de trabajo.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	1	1,9	1,9	1,9
	En Desacuerdo	8	15,4	15,4	17,3
	Medianamente de Acuerdo	19	36,5	36,5	53,8
	De Acuerdo	21	40,4	40,4	94,2
	Totalmente de Acuerdo	3	5,8	5,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 28***Los trabajadores en su mayoría realizan el trabajo con fuerza de voluntad. (Vocación)***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	3	5,8	5,8	5,8
	En Desacuerdo	8	15,4	15,4	21,2
	Medianamente de Acuerdo	25	48,1	48,1	69,2
	De Acuerdo	14	26,9	26,9	96,2
	Totalmente de Acuerdo	2	3,8	3,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 29***Cree que los trabajadores asisten a las capacitaciones y seminarios de direccionamiento.***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	8	15,4	15,4	19,2
	Medianamente de Acuerdo	20	38,5	38,5	57,7
	De Acuerdo	17	32,7	32,7	90,4
	Totalmente de Acuerdo	5	9,6	9,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 30**Cree que los trabajadores tienen pleno conocimiento de las fases del trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	11	21,2	21,2	25,0
	Medianamente de Acuerdo	8	15,4	15,4	40,4
	De Acuerdo	19	36,5	36,5	76,9
	Totalmente de Acuerdo	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 31**Los trabajadores se adecuan con facilidad a los diversos sistemas de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	4	7,7	7,7	7,7
	En Desacuerdo	5	9,6	9,6	17,3
	Medianamente de Acuerdo	13	25,0	25,0	42,3
	De Acuerdo	19	36,5	36,5	78,8
	Totalmente de Acuerdo	11	21,2	21,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS

Pregunta N° 32**Los trabajadores logran los objetivos y metas con mayor facilidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en Desacuerdo	2	3,8	3,8	3,8
	En Desacuerdo	7	13,5	13,5	17,3
	Medianamente de Acuerdo	12	23,1	23,1	40,4
	De Acuerdo	16	30,8	30,8	71,2
	Totalmente de Acuerdo	15	28,8	28,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Fuente: base de datos de SPSS