

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS**  
**DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



**VALORES INTERPERSONALES Y PERCEPCIÓN DEL CLIMA SOCIAL**  
**LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA**

Tesis presentada por la bachiller

**VILLEGAS GONZALES CLAUDIA**  
**MARIA**

Para optar el título profesional de Psicóloga

Asesor: Dr. Luis Herminio Torres Arce

**AREQUIPA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación la dedico a mis padres Ana y Gustavo, por ser pilar fundamental en mi vida, por haberme traído a este mundo, inculcarme buenos valores y darme la mejor educación. A mis queridas hermanas por ser mi inspiración y apoyo, por brindarme su amistad incondicional. A mi esposo, por confiar en mi talento y compromiso, porque juntos somos un gran equipo.

## AGRADECIMIENTOS

Agradecerle a Dios, por su amor, y su bondad infinita quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto en cada momento de mi vida, este trabajo ha sido una bendición en todo sentido y te agradezco por eso.

A la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Nacional del San Agustín de Arequipa, por brindarme la oportunidad de formarme como psicóloga.

A mi asesor académico el Doctor Luis Torres Arce, su guía, claridad y paciencia me ayudó en cada paso.

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.**

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RR. II. Y CS. DE LA COMUNICACIÓN.**

**SEÑORA DIRECTORA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA.**

**SEÑOR PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR.**

**SEÑORES CATEDRÁTICOS MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR.**

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de tesis titulado: “VALORES INTERPERSONALES Y PERCEPCIÓN DEL CLIMA SOCIAL LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA PROVINCIA DE AREQUIPA”, espero cumplir con todos los requerimientos del reglamento vigente para optar el Título Profesional de Psicóloga y que la presente investigación sirva de aporte a otros profesionales como referente para futuras investigaciones.

Arequipa, julio de 2022

Bachiller:

**CLAUDIA MARIA VILLEGAS GONZALES**

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación entre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la Provincia de Arequipa. La metodología empleada fue de paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, transversal. Se aplicó el diseño de muestreo intencional, la muestra quedó conformada por 117 trabajadores administrativos de todas las áreas que conforman la Institución, de

ambos sexos con edades que fluctúan entre los 24 y 60 años. Las pruebas utilizadas fueron la Escala social laboral de Moss (WES) y Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV). El análisis estadístico se realizó con la prueba estadística Chi cuadrado, hallando que existe una relación estadísticamente significativa entre los niveles de valores interpersonales y los niveles de percepción de clima social laboral, en base al análisis de sus escalas y dimensiones, se identificó que los trabajadores buscan ser admirados dependiendo del entorno y su opinión, mas no toman importancia la autosuficiencia y planificación.

***Palabras Clave:*** *valores interpersonales, clima social laboral, trabajadores municipales.*

## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between interpersonal values and the perception of the social work environment in administrative workers of a district municipality in the Province of Arequipa. The methodology used was quantitative paradigm, correlational descriptive type with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. The intentional sampling design was applied, the sample was made up of 117 administrative workers from all areas that make up the Institution of both sexes with ages ranging between 24 and 60 years. The tests used were the Moss Social Work Scale (WES) and the Interpersonal Values Questionnaire" (SIV). The statistical analysis was carried out with the Chi square statistical test, finding that there is a statistically significant relationship between the levels of interpersonal values and the levels of perception of the social work climate, based on the analysis of its scales and dimensions, it was identified that the workers They seek to be admired depending on the environment and their opinion, but self-sufficiency and planning do not take importance.

***Keywords:*** *Interpersonal values, labor social climate, municipal workers.*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi

### CAPÍTULO I

#### LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
Objetivo General .....	4
Objetivos Específicos.....	4
1.3 HIPÓTESIS .....	4
1.4 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....	5
A Nivel Internacional.....	7
A Nivel Nacional.....	9
A Nivel Local.....	10
1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	10
1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	11
1.7 VARIABLES E INDICADORES (OPERACIONALIZACIÓN) .....	11
Operacionalización de Variables: .....	12

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 VALORES INTERPERSONALES .....	13
Valores .....	13
A. Definición de Valores.....	13
B. Características de los Valores.....	14
C. Los Valores Según Diferentes Perspectivas .....	15

Valores Interpersonales De Gordon .....	16
A. Dimensiones de los Valores Interpersonales .....	17
B. Conceptos del Estudio de Valores Interpersonales.....	19
C. Bases Teóricas de los Valores Interpersonales .....	20
a) Teoría Constructivista.....	20
SCHUNK.....	20
b) Teoría Humanista .....	23
MASLOW .....	23
2.2 CLIMA SOCIAL LABORAL.....	26
A. Definición de Clima Social Laboral.....	26
B. Dimensiones del Clima Social Laboral .....	29
a) Dimensión Relaciones.....	30
b) Dimensión Autorrealización. ....	30
c) Dimensión Estabilidad/Cambio.....	30
C. Bases Teóricas de Clima Social Laboral .....	31
a) Enfoque de los Sistemas Ecológicos.....	31
- Los Sistemas Ecológicos de Bronfenbrenner .....	32
b) Teoría sobre Clima Social Laboral de Rensis Likert (1965) .....	33
Variables Causales.....	33
Variables Intermedias .....	33
Variables Finales .....	33
D. Componentes del Clima Social Laboral.....	33
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
3.1 TIPO, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	35
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
3.3 INSTRUMENTOS .....	36
A. Cuestionario De Valores Interpersonales De Gordon .....	36
B. Escala De Clima Social En El Trabajo (Wes) .....	38
3.4 PROCEDIMIENTO.....	40



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	42
Discusión.....	55
Conclusiones .....	60
Sugerencias .....	63
Referencias.....	64
Anexos .....	73

### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Nivel de los valores interpersonales según sexo. ....	43
<b>Tabla 2:</b> Nivel de las escalas de los valores interpersonales según edad. ....	44
<b>Tabla 3:</b> Nivel de las escalas de los Valores Interpersonales según edad. ....	45
<b>Tabla 4:</b> Percepción del Clima Social Laboral según sexo. ....	46
<b>Tabla 5:</b> Percepción del Clima Social Laboral según edad. ....	47
<b>Tabla 6:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según sexo mujer. ....	48
<b>Tabla 7:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según sexo hombre.....	49
<b>Tabla 8:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 20 a 29 años.....	50
<b>Tabla 9:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de de 30 a 39 años. ....	51
<b>Tabla 10:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 40 a 49 años.....	52
<b>Tabla 11:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 50 años a más. ....	53
<b>Tabla 12:</b> Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral. ....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Gráfico de barras de la distribución porcentual de Valores Interpersonales por Sexo (%) en Trabajadores Administrativos Municipales según escala SIV. ....	73
<b>Anexo 2.</b> Gráfico de barras de la distribución porcentual del Clima Social Laboral por Sexo (%) en Trabajadores Administrativos Municipales según escala WES. ....	74
<b>Anexo 3.</b> Escala de Clima Social Laboral. ....	75
<b>Anexo 4.</b> Cuestionario de Valores Interpersonales SIV. ....	78
<b>Anexo 5.</b> Hoja de respuestas SIV. ....	81

## INTRODUCCIÓN

Se ha reflexionado acerca de la deficiencia de valores en la sociedad a nivel local, regional, nacional e internacional; vivimos una crisis de valores interpersonales, a tal punto que, la convivencia con el medio más cercano como la familia o el trabajo se hace cada vez más perjudicial. En el ámbito laboral la aplicación de dichos valores es primordial para la construcción de un clima de trabajo agradable, acogedor y eficiente. Como bien señala Ouchi (1992) citado por García (2009), identifica el clima como un componente más de la cultura, pues plantea que la tradición y el clima constituyen el entorno organizacional. Así es que, la inexistencia de apoyo social y colaboración entre compañeros de trabajo, falta de empatía, el conformismo, la falta de liderazgo e iniciativa de gestión, la ausencia de motivaciones, son situaciones que afectan el ecosistema donde se desenvuelve cada trabajador, influyendo en aspectos como la falta de compromiso para cumplir la meta de la institución, falta de planificación, inexistencia de cohesión de grupo, lo cual genera una preocupación en la sociedad. Por tal motivo, el objeto del estudio fue: Determinar la relación que existe entre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa.

La metodología aplicada fue de un enfoque cuantitativo, se utilizó el método científico como general, donde se llevaron a cabo una serie de fases que me condujeron a la solución de un problema, las conclusiones se ponen a consideración de la comunidad científica; como específico se utilizó el método descriptivo que colaboró en analizar e interpretar un conjunto de acciones y variables; el tipo de investigación es básica, porque sus resultados buscan incrementar el acervo teórico, con la finalidad de formular nuevas teorías o modificar las existentes, resaltando la importancia de la mejora de los aspectos falentes en el estudio a partir de los resultados, permitió saber cómo se puede comportar una variable (valores interpersonales) conociendo el comportamiento de otra variable relacionad

a (clima social laboral); y como diseño se utilizó el no experimental correlacional, cuyo propósito fue medir el grado de relación que existe entre las dos variables de interés en una muestra de sujetos.

La estructura de la presentación del informe final fue diseñada por capítulos, como sigue a continuación:

En el capítulo I, planteamiento del problema, se consideró la descripción de la problemática, así mismo los objetivos de la investigación, hipótesis, formulación del problema y finalmente se incluyó la importancia del estudio y los antecedentes investigativos.

En el capítulo II, estuvo dirigido al marco teórico, dentro del cual se planteó los antecedentes investigativos a nivel local, nacional e internacional, así mismo se examinó la base teórica científica, el marco conceptual y operacional de cada variable estudiada.

En el capítulo III, se describe la metodología, el tipo, nivel y diseño utilizada en la investigación, así mismo la población y muestra, también se describió la técnica e instrumentos de recolección de datos, finalmente se detalló el procedimiento que se desarrolló para la obtención de los datos.

En el capítulo IV, se consideró la descripción de los resultados y la interpretación de la hipótesis. Se argumentó la relación de los resultados de la investigación con la teoría, el estado de la cuestión a través de la discusión, así mismo se da el cierre de la investigación a través del planteamiento de las conclusiones, que da respuesta a la pregunta de investigación, se dan las sugerencias que nacen de las deficiencias encontradas a través de los resultados de la presente investigación.

Adicional a ello se consideró la bibliografía, y los anexos de la investigación.

# CAPÍTULO I

## LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años las organizaciones han sido espacios que permiten las relaciones interpersonales, las cuales poseen diversas características personales y sociales, lo que hace que convivan en un ambiente con dificultades y a su vez con aspectos positivos. Los valores interpersonales son aquellos que incluyen relaciones de una persona con su entorno y los principales ajustes son estímulo, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo (L. Gordon, 2011). Así mismo, el clima social laboral está directamente relacionado con la percepción del ambiente laboral de los empleados que componen una organización o empresa y en la que influye la interacción de múltiples características, propias de la organización o bajo las características individuales de cada trabajador, éstas adoptadas desde la cultura o la experiencia y que hacen parte del comportamiento e intervienen con el desempeño y la productividad de la misma (Buitrago y Ramírez, 2016).

Cacyacuri y Huamani (2018) cita a Castillo y Yamada (2008), en su estudio “Clima laboral y valores interpersonales en la Municipalidad Distrital Villa Hermosa de Cayma de Arequipa 2014”, quienes llevaron a cabo siete casos de estudio, manifestando que todas las empresas analizadas tienen un mérito importante por la contribución en el contexto nacional, mediante su ejemplo, al fortalecimiento de una cultura de valoración de las personas que va de la mano de modelo de negocios exitosos. Así mismo Orduña (2006), en su tesis “La influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de la Subdirección de Estadísticas y Encuestas, Coordinación Inegi de Pachuca Hidalgo”, México, llevó a cabo un tipo de estudio mixto, con una muestra de 28 jóvenes-adultos entre 30 a 45 años de edad,

utilizando un test sociométrico, llegando a la conclusión de que, al transformarse el medio de trabajo, se modifican las condiciones en que laboran, lo cual hace que el hombre tenga que modificarse para estar adaptado a esas nuevas condiciones del medio ambiente tanto física como técnica, social y psicológicamente. El comportamiento de un trabajador no siempre es el resultado de las estrategias organizacionales existentes; mucho dependerá de las percepciones que el trabajador tenga de éstas (Maldonado & Diaz, 2014).

Por lo tanto, cuando el clima social laboral no es adecuado, se presenta inestable e incide en el comportamiento lo que ocasiona que las personas se sientan motivadas o no al ejercer sus obligaciones siendo de gran impacto en los resultados de producción, así como de identificación con la organización (Maldonado & Diaz 2014 cita a Brunet, 1999). Las interacciones interpersonales, constituyen el motor que empuja el desarrollo de la institución, en tanto provee de la materia prima que apunta a consolidar los grandes retos que cada organización asume y que en el trabajo mancomunado y colaborativo encuentra su mayor aliado; esto permite que todos los estamentos que conforman una comunidad trabajen de manera conjunta apuntando todos hacia la excelencia (Crespín, 2012).

Buitrago y Ramírez (2016) citan a García. M (2009), quien afirma que medir el clima social laboral dentro de la organización y la obtención de dichos resultados proporciona una retroalimentación acerca de los procesos que afectan el comportamiento organizacional y permite desarrollar planes de mejoramiento orientados al cambio de actitudes y conductas de los involucrados a través del mejoramiento de los factores diagnosticados, con el fin de elevar los niveles de motivación y rendimiento profesional; incluso algunas de las herramientas examinan las causas y permiten a los encuestados plantear sus propias soluciones. Se podría decir que la realidad que experimentan los trabajadores administrativos en estudio, sería alejada de la práctica de valores interpersonales, donde primaría la falta de comunicación, la poca o nula iniciativa de resolver conflictos, así como la deficiencia de

compañerismo y empatía, afectando así la percepción del ambiente en el que desarrollan las labores que requiere su puesto de trabajo en el día a día, posiblemente siendo este un clima social laboral deficiente, considerando muchas veces la inexistencia del valor de la amistad, primando las labores de forma mecánica y monótona. Puedo decir que, a través de la revisión de la bibliografía y antecedentes investigativos, el estudio de la interrelación de los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral es escaso o inexistente a nivel local, nacional e internacional. En base a lo descrito, es importante establecer la relación entre valores interpersonales y clima social laboral en trabajadores municipales, ya que al ser una población cuya labor esencial es brindar servicios a la comuna, en la que se despliegan fundamentalmente en esfuerzo mental y físico, tales como las personas que realizan trabajos administrativos e intelectuales, es imprescindible que perciban su ambiente de trabajo como adecuado, de confort y a la misma vez, mantengan una adecuada identificación con la institución, aspectos que sin lugar a dudas contribuirán a mejorar su desempeño y productividad en el trabajo de forma continua. Ante ello planteo la pregunta, ¿Existe relación entre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa?

## 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

### *OBJETIVO GENERAL*

- Determinar la relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa.

### *OBJETIVOS ESPECÍFICOS*

- Identificar el nivel de los valores interpersonales en los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según sexo y edad.

- Identificar la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según sexo y edad.

- Describir la relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa, según sexo y edad.

## 1.3 HIPÓTESIS

**H1:** Existe relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa.

**H0:** No existe relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa.



## **1.4 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO**

El presente estudio tiene originalidad, reside en la poca exploración del tema, lo que origina escasos antecedentes investigativos e información sobre el estudio, ambas variables han sido evaluadas en diferentes investigaciones, mas no han sido correlacionadas a nivel internacional, nacional o local.

En Latinoamérica Nader y Cols. (2014), plantean su artículo de investigación “Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia”, el cual tuvo como objetivo principal determinar si la percepción del clima social, la descripción del trabajo (significación, responsabilidad y conocimiento de resultados), la experiencia de fluidez permite predecir la satisfacción y el bienestar en el trabajo. Se diseñaron 2 modelos teóricos, uno de ellos con efectos directos del clima social y la descripción del trabajo sobre la satisfacción y el bienestar, y otro con la variable flow como mediadora. Los resultados mostraron que la percepción del clima social es un buen predictor de satisfacción en las organizaciones.

Así mismo, Chaguan y Ruiz (2018), en su investigación “Valores Interpersonales en Colaboradores de una distribuidora de bebidas del norte de Perú, Setiembre – Octubre 2017”, se buscó determinar los niveles de los valores interpersonales en 80 colaboradores de sexo masculino entre 18 a 54 años de edad, con un mínimo de 6 meses de labores, ubicados en diferentes áreas de una distribuidora de bebidas del norte de Perú, durante setiembre a octubre del 2017, según estado civil, tipo de familia, grado de instrucción y área de trabajo. Se percibe la falta de respeto de varones hacia mujeres del área de Psicología y externas a la empresa, así también se han registrado casos de pérdida de objetos de valor, materiales de escritorio, entre otros; además se han percibido discusiones entre jefes y otros colaboradores, deteriorando así la línea de autoridad. Para el estudio, se aplicó el Cuestionario de Valores

Interpersonales (SIV) de Gordon y una ficha sociodemográfica. A nivel general y según las variables sociodemográficas, los colaboradores se ubican en nivel promedio en las dimensiones de los valores interpersonales.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014), dio a conocer que en nuestro país existen 201 mil 221 trabajadores municipales, de los cuales el 31,8% son mujeres y el 68,2% son hombres; según información obtenida del Registro Nacional de Municipalidades – RENAMU 2014. Del total de los trabajadores municipales del país, el 13,0% son profesionales, 11,0% funcionarios y/o directivos, 21,3% técnicos. Lo cual indica que es una gran muestra de la población trabajadora, quienes conviven a través de los valores interpersonales en su centro de labores los cuales se reflejan en cómo perciben el clima social laboral dentro de la Institución Municipal, se acentúa y se hace más evidente en la convivencia diaria, entre trabajadores administrativos dentro de las oficinas, por lo que el problema es de gran magnitud debido al número de la población.

Ciertamente, existen numerosas investigaciones acerca de los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral, sin embargo, han sido analizadas cada variable de forma independiente, cabe resaltar que éstas han sido estudiadas con mayor frecuencia solo en grupos que se encontraban en población de instituciones privadas, con mayor predominancia en Perú que en otros países. En Arequipa, Cacyacuri y Huamaní (2018), mencionan que los valores Interpersonales de los trabajadores de la empresa INPECON SAC - Unidad Orcopampa, se encuentran en niveles bajos, siendo el valor interpersonal de Soporte uno de los más bajos, seguido del valor interpersonal de benevolencia e independencia; así mismo, el valor interpersonal de conformidad es el que presenta un nivel más alto, denotando que los trabajadores asumen y cumplen las normas de convivencia establecidas en su cultura. Así mismo se ha resuelto que no existen investigaciones de dichas variables en trabajadores municipales, población elegida para esta investigación.

En ese marco, el presente estudio se justifica a nivel teórico porque pretende brindar información actualizada sobre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral en trabajadores municipales, permitiendo la confirmación de la propuesta teórica que asocia dichas variables.

El propósito de la investigación es identificar la problemática y poder procurar soluciones a corto y mediano plazo en la Institución, así mismo permanecer como antecedente teórico para posteriores estudios, sumado a ello para la elaboración de programas en beneficio de los trabajadores municipales.

La presente investigación ofrecerá aportes al área de psicología organizacional generando el desarrollo de programas de sensibilización dirigidos por psicólogos con el objetivo de proporcionar a los trabajadores municipales las herramientas necesarias para mejorar la percepción del clima social laboral a partir del manejo de valores interpersonales en las Organizaciones del Estado.

### ***A Nivel Internacional***

Valenzuela (2017) cita a Sierra (2015) en su tesis "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.", el cual tuvo como fin el establecer el clima laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. Fue un estudio de tipo descriptivo, proponiendo una guía de seguimiento y apoyo, para el área donde fuere aplicado el estudio. En base a ello, evaluaron a 29 personas, siendo 16 mujeres y 13 hombres, el instrumento aplicado fue una encuesta, denominada "Diagnóstico del Clima Laboral, aprobado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el año 2,010. En los resultados se estableció que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, enfatizando la buena comunicación y relación entre compañeros, así mismo con jefes, lo que devela las posibilidades de un fortalecimiento a corto plazo. Se concluye que la comunicación ascendente 14 y descendente

no es la adecuada lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración el personal, se percibe que esta debiere mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

Orozco et al. (2021), en su estudio “Análisis de los Valores Interpersonales y su relación con el Síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del Cantón Simón Bolívar”, donde los valores interpersonales reconocidos estadísticamente en los docentes de las instituciones educativas han determinado la presencia del síndrome de Burnout, los criterios relacionados que mayormente marcaron significatividad fueron: Benevolencia, independencia y liderazgo, esto quiere decir que los trabajadores presentaron dificultades en las áreas descritas, y desde luego el efecto se evidencia en el agotamiento laboral.

Álvarez (2011), en su trabajo “Clima social de la organización y hostigamiento psicológico. Una lectura cognitiva y sociocultural desde los sistemas autoritarios”, donde propone revisar desde algunas aproximaciones psicológicas, el fenómeno de la violencia horizontal entre trabajadores en la organización como una modalidad de hostigamiento, en particular, desde la cognición social y los sistemas organizativos autoritarios estudiados por Álvarez (2011) citando a Bruner (1981), mostrándolos como posibles alternativas explicativas a las formulaciones comportamentales y de los rasgos que han predominado frente al tema. Se toma como referente las interacciones de los individuos en los grupos, las creencias que las alimentan y las estructuras organizativas de los mismos, la estructura de valores y el orden impuesto por instancias de poder. Se concluye que el hostigamiento horizontal laboral como expresión de violencia tiene factores explicativos en las dinámicas de poder grupales insertas en el entorno psicosocial laboral desde donde habrían de abordarse.

Rivera y Cols. (2018), en su investigación "Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud", donde refieren que la motivación y la satisfacción en el trabajo son fundamentales para el desarrollo de un clima laboral saludable y más en estos tiempos de desarrollo y de crisis. Dicho estudio tuvo como fin analizar la motivación laboral, el clima social organizacional y la satisfacción en las relaciones interpersonales desde la perspectiva del área de trabajo y el género. Tuvieron como resultado que las relaciones interpersonales se relacionan con la motivación laboral y el clima social organizacional.

### ***A Nivel Nacional***

Maldonado y Díaz (2014), en su investigación "Clima Laboral y Valores Interpersonales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa de Bellavista-San Martín, 2014", donde se encontró como resultado un 78,8% de los trabajadores administrativos presenta un clima laboral favorable y el 21,3% presenta un clima laboral medio. Así mismo, se observa que no existe una relación significativa entre el Clima Laboral y los Valores Interpersonales.

Alvarado (2017), en su tesis "Clima social laboral y valores individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017", donde menciona que existe relación significativa entre la primera variable, clima social laboral y la segunda variable, valores individuales, se obtuvo una correlación significativa para valores instrumentales, así como para valores terminales interpretándose como relación positiva media para valores instrumentales y valores terminales.

Miranda (2018), en su investigación "Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo", En cuanto al análisis relacional, se encontró una correlación muy significativa, positiva, en

grado medio entre Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional, ocurriendo lo mismo entre las dimensiones de ambas variables de estudio.

### *A Nivel Local*

Jara (2018), en su estudio “Relación de los Valores Interpersonales y la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín 2017”, donde concluye que la falta de práctica de valores repercute en la satisfacción laboral de los trabajadores, por otro lado, analizado los factores que son parte de los valores interpersonales como el soporte, conformidad; el reconocimiento, la benevolencia y el liderazgo, no es bueno. En estas circunstancias los valores interpersonales están íntimamente ligados a la satisfacción laboral, es decir que, a mayor práctica de valores, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional de San Agustín.

Cacyacuri y Huamaní (2018), con su investigación “Influencia de los Valores Interpersonales en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa INPECON SAC - Unidad Orcopampa– Arequipa 2018”. Donde determinaron que existe una relación lineal estadísticamente significativa y directamente proporcional entre los valores interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, lo que permite afirmar que los valores interpersonales influyen de manera directa en el desempeño de las funciones asignadas a los trabajadores de esta empresa.

## **1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO**

- A causa de la pandemia el horario laboral pasó de ser completo a ser de seis horas, los trabajadores priorizaban el desarrollo de las múltiples tareas en el día, por lo que había poca disponibilidad de tiempo para resolver los instrumentos.
- No se encontraron estudios referentes a la relación entre ambas variables en el ámbito internacional, nacional y local.

- Una gran limitación es la definición que manejan los trabajadores municipales acerca de los valores interpersonales.

- Insuficientes instrumentos para evaluar las variables evaluadas.

## 1.6 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Valores Interpersonales:** Leonard Gordon (1979), refiere que los valores interpersonales constituyen aquellos medios que determinan lo que las personas hacen y cómo lo hacen y que éstas están influidas conscientes o inconscientemente por el sistema de valores que ellos adopten.

- **Clima Social Laboral:** Insel y Moos (1974), lo definen como la percepción del ambiente existente en diversos tipos de trabajo, bajo la interacción de múltiples características propias de la organización y del trabajador, adoptadas desde la cultura o la experiencia.

- **Trabajador Municipal:** Constitución del Perú (2001), el personal municipal comprende a funcionarios, empleados y obreros municipales.

## 1.7 VARIABLES E INDICADORES (Operacionalización)

### *Identificación de Variables:*

**Variable 1**    Valores Interpersonales

**Variable 2**    Clima Social Laboral

*Operacionalización de Variables:*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDIDA
<b>VALORES INTERPERSONALES</b>	A) Soporte B) Conformidad C) Reconocimiento D) Independencia E) Benevolencia G) Liderazgo	<b>Escala S:</b> Comprensión afectiva y protectora. <b>Escala C:</b> Adaptación de la organización social en que vive. <b>Escala R:</b> Necesidad de ser admirado <b>Escala I:</b> Tendencia al individualismo egocéntrico <b>Escala B:</b> Deseo de ayudar a los más necesitados <b>Escala L:</b> Deseo y gusto por las actividades de mando	Escala ordinal • Nivel bajo (0) • Nivel medio (1) • Nivel alto (2)
<b>CLIMA SOCIAL LABORAL</b>	A) Relaciones B) Autorrealización C) Estabilidad/Cambio	<b>A. Relaciones:</b> • Implicación • Cohesión • Apoyo <b>B. Autorrealización:</b> • Autonomía • Organización • Presión <b>C. Estabilidad / Cambio:</b> • Claridad • Control • Innovación • Comodidad	Escala likert - Excelente (9) - Buena (8) - Tiende a buena (7) - Promedio (6-5) - Mala (4) - Deficitaria (3-2-1)



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 VALORES INTERPERSONALES

##### *VALORES*

**A. Definición de Valores.** Las definiciones de valor han sido muchas que, desde los distintos ámbitos del conocimiento, se han convocado a lo largo del tiempo.

En primera instancia, es relevante manifestar que son aquellos que implican interacciones de una persona con su entorno. Estos valores tienen una gran importancia en el ajuste personal, social, familiar y profesional del individuo. Del mismo modo son los que afectan a las relaciones humanas, teniendo en cuenta que la forma en la que actuamos es que refleja como valoramos la vida, qué significado le damos. Penas (2008), menciona que la familia, como primer núcleo de convivencia es uno de los principales contextos socioeducativos de valores. Cada familia tiene una determinada escala de valores que afecta a lo que hace en su tiempo libre, a la forma en cómo se gasta el dinero, a cómo se alimenta y viste, al modo de relacionarse de sus miembros. Dichos aspectos tratados en el círculo íntimo familiar también pueden reflejarse en el entorno cercano como los amigos y el trabajo, teniendo un carácter socio-cultural.

Sin embargo, Penas (2008) cita a Sócrates (407 a. C., 339 a.C.), quien partía de la idea de que todos los hombres desean <<el bien>>, pero la falta de lógica los conduce a hacer lo que no deberían. Por tanto, los individuos deben esclarecer su pensamiento de manera lógica para evitar realizar acciones inmorales.

Desde esta idea es que el ser humano debe regir sus valores en base a su propio juicio del problema, es quien debe valorar y evaluar las circunstancias según sus experiencias y conocimiento para evitar errar.

**B. Características de los Valores.** Según Ferrater (1979) citado por Rojas y Romero (2019), quien identifica los principales rasgos que caracterizan a los valores, los cuales son los siguientes:

a) **El valer:** generan una gran huella en la vida de cada persona, así mismo en la sociedad.

b) **La objetividad:** la objetividad muestra que los valores son independientes las preferencias personales, dicho de otra forma, los valores mantienen su enfoque muy aparte de la valoración y apreciación que de ella hagan los seres humanos.

c) **La polaridad:** los valores se pueden experimentar en sentidos opuestos como, por ejemplo: la verdad y la mentira, la bondad y la maldad, etc.

d) **La cualidad:** los valores no son cuantificables con precisión y exactitud, ya que lo sobresaliente de los valores es la cualidad, antes que la cantidad.

e) **La jerarquía:** los valores se encuentran clasificados y jerarquizados: valores lógicos, los éticos y los estéticos.

f) **La durabilidad:** las actitudes valorativas transcurren en el tiempo y su duración es relativa, es decir, que existen valores estables permanentes, mientras que otros están sujetos al cambio social

### **C. Los Valores Según Diferentes Perspectivas**

*Perspectiva del Ecosistema en el Trabajo.* Caron (1996), en su aporte “Una teoría ecológica para la intervención comunitaria: acceso y conservación de los recursos”, menciona que el ecosistema es un espacio donde el desarrollo de la persona continúa en crecimiento y sus aprendizajes se acumulan, tanto en el plano afectivo como en el cognitivo, descubrirá nuevos valores, creará nuevas interacciones sociales y desarrollará las habilidades necesarias para su crecimiento y obtención de un medio laboral. El individuo extrae sus recursos económicos, constituye un medio propicio para la creación de relaciones sociales importantes y puede significar un medio de autorrealización y de crecimiento para el individuo.

*Perspectiva Organizacional.* Cuando un individuo ingresa a una organización, encuentra un sistema de vida y cultura propia a la cual se llega con cierta escala de valores y creencias personales y es inevitable la influencia de la cultura organizacional sobre la conducta y valores del sujeto. Pueden considerarse como la preferencia para la conducta seleccionada a través del aprendizaje para sumir una postura ante la sociedad. Los valores vienen a ser la concepción práctica, normativas heredadas a las generaciones presentes y da al individuo en la sociedad y en sus organizaciones seguridad para su desarrollo personal y social. La sociedad y las organizaciones están soportadas sobre los valores terminales e instrumentales que rigen al individuo en función de sus creencias y conductas para el logro de los objetivos existenciales (Valbuena y cols., 2006).

## ***VALORES INTERPERSONALES DE GORDON***

Los valores interpersonales constituyen aquellos medios que determinan lo que las personas hacen y cómo lo hacen, están influidas conscientes o inconscientemente por el sistema de valores que ellos adopten, así mismo significan la compatibilidad e incompatibilidad entre valores inter o intra individuales; es decir, aquel que implica relaciones de un individuo con los demás (Gordon, 1979).

Restrepo et al. (2009) citado por Rojas y Romero (2019), los valores personales como interpersonales, están referidos al núcleo cognitivo conformado por los contenidos simbólicos, semánticos y emocionales, los cuales diferencian a las personas, unas de otras.

Según Rockeach, citado por Sarmiento (2016), desde una perspectiva cognitiva y psicológica, indica que: “los valores interpersonales son los determinantes básicos de comportamiento, por ende, elementos de influencia determinante en las decisiones que toda persona toma en la meta que elige”.

Las personas somos seres sociales, establecemos relaciones a lo largo de nuestra historia, tales como las que experimentamos con la familia, con amistades o con compañeros de trabajo y estudio. Donde interactuamos formas de sentir y de percibir la vida en cada experiencia; también compartimos necesidades, intereses y afectos. A estas relaciones se les conoce como relaciones interpersonales.

La persona requiere de saberes actuales e integrales, de valores para su adecuado ejercicio profesional, que requieren de ser desarrollados de forma consciente por la institución donde labora.

**A. Dimensiones de los Valores Interpersonales.** Según Gordon (1960) citado por Jara (2018) plantea las dimensiones de los valores interpersonales, las cuales se describen de la siguiente forma:

**a) *SopORTE*:** Ser tratado con comprensión, amabilidad y consideración. Recibir apoyo y aliento de otras personas.

- Los niveles altos: Fuerte necesidad de comprensión afectiva y protectora. Generalmente cuando el ambiente no ofrece comunidad social afectiva.

- Los niveles bajos: Poca necesidad de apoyo y comprensión de los demás. Frecuente cuando implica sensación de seguridad de madurez afectiva.

**b) *Conformidad*:** Hacer lo que es socialmente correcto y aceptado, acatar las normas comunes de convivencia.

- Los niveles altos: Aceptación de la organización social en que se vive, actitud más desarrollada hacia lo que es socialmente correcto. Frecuente en personas cuya situación es estable y segura.

- Los niveles bajos: Poca aceptación de lo que significa sujeción a reglas sociales o a normas estrictas de conducta. Frecuente en personas cuya situación implica lucha para alcanzar seguridad y estabilidad en la vida.

**c) *Reconocimiento*:** Ser respetado y admirado, ser considerado como persona importante, llamar favorablemente la atención y conseguir el reconocimiento de los demás.

- Los niveles altos: Fuerte necesidad de ser admirado, de ser importante y que los demás reconozcan que es así. Frecuente en personas que deben enfrentar situaciones que exigen demostrar eficiencia y aptitud.

-

- Los niveles bajos: Poca necesidad de ser elogiado o que se reconozcan los méritos que se cree tener. Frecuente en sujetos que ejercen por influencia del medio, una censura mental de que no se debe parecer vanidoso ni orgullosos.

**d) Independencia:** Tener el derecho de hacer lo que uno quiera. Ser libre para tomar decisiones por sí mismo y actuar sólo a favor del propio criterio.

- Los niveles altos: Individualismo egocéntrico, estimación de la libertad personal sin trabas, hacer las cosas solo a favor del propio bienestar.

- Los niveles bajos: Poca tendencia a obrar solo pensando en las propias necesidades e intereses y consecuentemente, mayor tendencia a una adecuada socialización.

**e) Benevolencia:** Hacer cosas por los demás, ayudar a los más necesitados, ser generoso.

- Niveles altos: Actitud de amor al prójimo, deseo de ayudar a los más necesitados, más en el sentido de tendencia afectiva que en concreción en obras. Frecuente cuando hay un factor vocacional en juego.

- Niveles bajos: Expresa sino rechazo, por lo menos indiferencia a las necesidades ajenas. En situaciones que obligan esfuerzo por situarse socialmente.

**f) Liderazgo:** Estar encargado de otras personas, tener autoridad y poder.

- Niveles altos: Mayor deseo y gusto por actitudes de mando y situaciones que impliquen tomar decisiones con autoridad sobre otras personas. Frecuente en personas que se encuentran en situación de fuertes tensiones competitivas o cuando el liderazgo es una exigencia profesional.

- Niveles bajos: Poca tendencia a imponer la propia voluntad y autoridad. Frecuente en personas cuya situación presente o futura no es necesaria la exigencia del liderazgo, ni se someten a tensiones competitivas.

**B. Conceptos del Estudio de Valores Interpersonales.** Para Rojas (2015), las creencias vinculan al hombre con la racionalidad y con el juicio. Los valores lo vinculan con lo que lo hace estar realmente comprometido, con lo que estima valioso. Es así que, los valores según Berninson (1996), son aquellos fundamentos aceptados por la sociedad en relación a la conducta y la interacción que deben tener los individuos con otros dentro de culturas o clases determinadas, esto permite que puedan conocerse mejor las personas (Orozco y cols., 2021). Leonard Gordon (2003), menciona que “los valores pueden establecer un medio para determinar lo que las personas hacen y cómo lo hacen; sobre la toma de decisiones inmediatas, así como en la realización de planes a largo plazo, se ven influidas, consciente o inconscientemente, por el conjunto de valores que adopten cada individuo” (Restrepo et al., 2009).

Kornblit (2003) citado por Perez et al (2015), definió los valores interpersonales como: “creencias duraderas acerca de un modo específico de conducta o estado final de ser o existir, que es personal o socialmente preferible a un modelo opuesto”. Inclusive dentro del ámbito organizacional, los valores en las relaciones interpersonales son profundamente esenciales debido a que representan factores fundamentales para alcanzar el éxito y el mejor ambiente laboral (Ramos & Tejera, 2017). Rojas (2015) cita a Restrepo (2009), quien menciona los valores, tanto personales como interpersonales, haciendo referencia a contenidos semánticos, emocionales y simbólicos que a su vez constituyen un núcleo cognitivo que caracteriza y diferencia a las personas y a los grupos sociales.

Sea para la formación de relaciones en el área de trabajo, u otro contexto, se debe incentivar a que sea positiva, y dependiendo de los esfuerzos que realicen, puede mejorar el ambiente laboral de manera significativa (Porras, et, al 2018 citado por Orozco y colbs., 2021).

Es entonces que diversos autores confluyen en que los valores se reflejan a través de nuestra forma de percibir la vida; se encuentran estrechamente relacionados con la evolución del hombre y la mujer en todas las etapas de desarrollo, la cultura que construyen a los largo de la historia, las dinámicas que se generan en los grupos humanos; es así que los valores se transforman en un acuerdo social – moral implícito de responsabilidad que nace de la persona ante sí mismo y con las relaciones que comparten con otros individuos.

**C. Bases Teóricas de los Valores Interpersonales.** Existen diferentes teorías que explican los valores interpersonales respecto al fenómeno que surge a partir de las relaciones sociales.

*a) Teoría Constructivista*

**SCHUNK**

Según Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje", las ideas de que las influencias socio-culturales son cruciales y que los aprendices forman teorías implícitas acerca de sí mismos, de los demás y de la mejor manera de controlar las demandas.

En cuanto a las Influencias socio-culturales, Vigotsky (1978) citado por Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje", quien creía que las personas y sus entornos culturales constituyen un sistema social en interacción. Por medio de sus comunicaciones y acciones es que aprenden herramientas que necesitan para adquirir competencias, con las que desarrollan funciones cognoscitivas de nivel superior como la adquisición de conceptos y la solución de problemas, usaba el término "función mental superior" lo cual significa ser



un proceso de pensamiento dirigido de manera consciente. Vigotsky mencionó que las persona llegan a controlar de manera deliberada sus acciones, entonces aprenden a autorregularse, va depender de que estén al tanto de las conductas socialmente aprobadas (Henderson y Cunnigham,1994 citado por Schunk, 2012).

### **Teorías Implícitas**

Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje". Menciona que son rasgos inherentes de las explicaciones constructivas del aprendizaje, la cognición y la motivación. Las creencias de que el esfuerzo conduce al éxito y que el aprendizaje produce mayor capacidad se relacionan positivamente con la autorregulación eficaz.

- **Motivación y Autorregulación:** Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje", indica que las personas motivadas para alcanzar una meta realizan actividades autorregulatorias que creen que les serán de ayuda, por ejemplo, para organizar y repasar material, revisar el proceso de aprendizaje y ajustar estrategias. Pintrich (2000) citado por Schunk (2012), menciona que la motivación nace de la idea de que los aprendices se establezcan y busquen metas, y también es el foco en el que se centra la autorregulación. En el modelo de Zimmerman citado por Schunk (2012), menciona que la motivación entra en todas las fases: previsión, autoeficacia, expectativa de resultados, el valor y la orientación a las metas, el control del desempeño, la concentración, la autosupervisión, la autorreflexión, autoevaluación del progreso de la meta y las atribuciones causales. El orientarse a una meta de aprendizaje se asoció con una mayor autoeficacia, valor de la tarea y logro.

- **Volición:** Platón y Aristóteles concebían a la mente como la comprensión del conocimiento (cognición), el sentimiento (emoción), y la volición (motivación). La voluntad refleja el deseo, la necesidad o propósito de la persona, la volición es el acto de usar la voluntad (Schunk et. al 2008, 2012).

Wundt citado por Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje", creía que la volición es un factor central independiente de la conducta humana, que acompaña a los procesos como la atención y la percepción y contribuye a traducir los pensamientos y emociones en acciones.

- **Valores:** Wigfield (1994; Wigfield et al., 2008) citado por Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje", quien menciona que los valores se relacionan directamente con conductas de logro, como la persistencia, la elección y el desempeño; y pueden tener una relación positiva con muchos procesos autorregulatorios, como la autoobservación la autoevaluación, y el establecimiento de metas.

- **Esquemas Personales:** Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje" cita a Markus & Nurius, (1986; p. 954), quienes mencionan que los esquemas personales son manifestaciones cognitivas duraderas de metas, aspiraciones, motivos, temores y amenazas. Así mismo Schunk (2012), bajo su propio criterio cree que son concepciones de nosotros mismos en situaciones distintas o de lo que podríamos ser. Son mediadores de la relación entre las situaciones y la conducta, actúan con base en las percepciones que tienen de sí mismos.

- **Búsqueda de Ayuda:** Schunk (2012), en su libro "Teorías del Aprendizaje" menciona que es la manera de regular el entorno social para fomentar el aprendizaje. Se ha estudiado la relación de diversos procesos motivacionales con la búsqueda de ayuda, en especial las funciones de autoeficacia y el establecimiento de metas. Además el autor cita a Newman y Schwager (1992) & Ryan et al. (1998), quienes creen que es más probable que los aprendices orientados a una meta de tarea busquen apoyo para determinar si su trabajo es correcto, mientras que los estudiantes egocéntricos pueden buscar ayuda para determinar cómo se compara su trabajo con el de otros.

## ***b) Teoría Humanista***

Mitterer y Coon (2010), en su libro "Introducción a la Psicología: El acceso a la mente y la conducta" menciona que la teoría humanista presta especial atención al potencial humano y contribuyen a poner en equilibrio nuestras visiones globales de la personalidad. Ascuña (2014), en su libro "Corrientes contemporáneas de la Psicología" indica que esta teoría parte del movimiento de la psicología humanista, donde se estudió el desarrollo de la personalidad en base a la jerarquía de las necesidades. Por su parte Luza (2015), cita a Maslow en su libro "Psicología de la personalidad", quien creía que los seres humanos estaban interesados en la maduración en lugar de la simple restauración del equilibrio o en evitar la frustración. Es así, que cumplida la necesidad del ser humano es que en el proceso de autorrealización es que se generará una nueva necesidad de forma jerárquica.

### **MASLOW**

Mitterer y Coon (2010), en su libro "Introducción a la Psicología: El acceso a la mente y la conducta" menciona que Maslow es un estudioso humanista centrado en reconocer la naturaleza humana como un compuesto de rasgos, cualidades, potencialidades y patrones de conducta más característicos del género humano.

#### **Características de las Personas que Buscan la Autorrealización**

Mitterer y Coon (2010), en su libro "Introducción a la Psicología: El acceso a la mente y la conducta" menciona que Maslow encontró en sus estudios que las personas comparten muchas similitudes, según el autor suelen encajar en el perfil siguiente:

- a. Percepciones eficientes de la realidad:** Identifican las acciones de honestidad y verdad como el camino correcto para lograr la autorrealización.
- b. Aceptación de la naturaleza de sí mismas, de otros y sin problema alguno:** Reconocen su naturaleza humana, con todo y sus fallas, la actitud predominante

es la tolerancia y el buen humor.

- c. Espontaneidad:** Utilizan su creatividad para lograr las metas del día y alcanzar la autorrealización, suelen ser atentos, responsables y comprometidos.
- d. Concentración en tareas:** Centrándose en el cumplimiento de metas.
- e. Autonomía:** Son independientes y manejan sus propios recursos para el cumplimiento de sus necesidades.
- f. Frescura constante en su apreciación:** Suelen mostrar actitudes de inocencia, siempre renuevan sus conocimientos por más experiencia que posean.
- g. Camaradería con la humanidad:** Se identifican con la condición humana en general y todo lo que implica serlo.
- h. Relaciones interpersonales profundas:** Se interrelacionan a partir de sentimientos profundos, duraderos y sinceros, por el bien común.
- i. Comodidad con la soledad:** Identifican a la soledad como una oportunidad para reconocerse a sí mismos y replantearse, se sienten cómodos cuando llega ese momento.
- j. Sentido del humor nada hostil:** Desarrollan un tipo de comunicación amigable y respetuosa, donde se puede manejar el humor evitando molestar a alguien más.
- k. Experiencias pico:** Un sentimiento de éxtasis, que es temporal pero que colabora en enriquecer la autoestima y genera sentimiento de autorrealización.

### **Desarrollo de la personalidad: La jerarquía de necesidades**

Maslow propuso la jerarquía de cinco necesidades innatas que activan y dirigen el comportamiento humano (Maslow, 1968 según Mitterer & Coon, 2010), creía que las necesidades en orden inferior en la jerarquía son dominantes, son básicas y deben ser cubiertas para lograr el último peldaño de realización personal, término utilizado por el autor como el pleno aprovechamiento del potencial personal.

- **Necesidades Fisiológicas:** La lucha por la supervivencia es una preocupación básica, donde se genera una gran motivación por cubrir aquellas necesidades fisiológicas, tales como la comida, el agua y el sexo.

- **Necesidades de Seguridad:** Pulsiones importantes en el ser humano, generalmente esta necesidad logra ser cubierta en la adultez. Muchas de las personas mantienen el neuroticismo hasta entonces, son quienes necesitan estructura y orden porque sus necesidades siguen dominando su personalidad. Suelen elegir lo predecible, lo ya conocidos que lo nuevo por conocer.

- **Necesidades de Pertenencia y Amor:** Se reflejan a través de la relación cercana con otra persona, como la amistad, el amor o la familia, mediante las relaciones interpersonales que se dan en un grupo de personas con sentimientos y afinidad. Entonces, la necesidad de dar y recibir amor puede dar un sentimiento de pertenecer y sentirse aceptado en un grupo de personas con las que se relaciona.

- **Necesidades de Estima:** En primer lugar, es necesario sentir estima por nosotros mismos, sentimiento de auto valía. Luego el éxito social se refleja en la estima de los demás hacia nosotros.

- **La Necesidad de Autorrealización:** La necesidad más elevada de la pirámide de Maslow, va depender de la realización, satisfacción máxima de los potenciales, talentos y habilidades, es desarrollarse en lo que mejor sepan y sean capaces de hacer.

✓ **Las Meta-Necesidades:** Se refiere a los motivos menos potentes, pero importantes para la realización humana (Maslow, 1970 citado por Mitterer).

## **2.2 CLIMA SOCIAL LABORAL**

La Escala de Clima Social Laboral tiene como fundamento a la teoría del Clima Social de Rudolf Moos (1974), la cual será el instrumento que se usara para la recolección de datos en la presente investigación y ésta tiene como base teórica a la psicología ambientalista, que analizaremos a continuación.

García – Saisó y Cols. (2014), mencionan que las instituciones son sistemas sociales en los que las personas establecen relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo durante, al menos, ocho horas consecutivas. Por lo que, se puede considerar que las personas pasan gran parte de su tiempo de vigilia en las organizaciones y dependen de ellas para vivir. Así, el sistema social que se establece en una organización pudiera estudiarse en términos de grupos, de personas enlazadas por el constante intercambio de recursos con base en ciertas perspectivas, así como, el logro de expectativas personales y organizacionales (García – Saisó y Cols. en 2014 cita a Chiavenato, 2001).

### ***A. Definición de Clima Social Laboral***

Valverde (2014), afirma que la palabra Clima se origina del griego Klima y significa tendencia. Refleja entonces, una inclinación respecto hasta qué punto las necesidades de la organización y de las personas que la integran estarían efectivamente siendo atendidas.

Moos (1974) en Valverde (2014), citado por Ávila (2018), menciona que el clima social laboral es el ambiente en donde se pretende describir las características psicosociales y organizacionales de un determinado grupo de seres humanos sobre un ambiente.

García - Saisó et. al (2014) cita a Chiavenato (2001), quien afirma que el sistema social que se establece en una organización pudiera estudiarse en términos de grupos, de personas enlazadas por el constante intercambio de recursos con base en ciertas perspectivas, así como, el logro de expectativas personales y organizacionales.

Actualmente existen diversos conceptos de clima: organizacional, laboral y social que, en términos generales, pueden referirse a lo mismo, pues son constructos que se integran de diversas variables como: actitudes, valores, prácticas, percepciones que caracterizan a los miembros de determinada organización (Ashkanas & Jackson, 2001 citados por García - Saisó et. al, 2014).

Hernández y cols. (2017), resaltan lo expuesto por Sánchez-Vidal y González-Gabaldón (1988), Socarrás (2004) y Martínez Otero-Pérez (2006); además de la interacción hombre a hombre, un elemento presente implícitamente en esta forma de abordar a la comunidad es el sentido de pertenencia. El afecto, lealtad, reciprocidad, historia común, intereses compartidos, individualidad trascendida por la participación permiten inferir que, la comunidad se desarrolla y evoluciona en la medida que sus integrantes se sienten parte de la misma. Aquel círculo social donde se desarrollan de forma natural diferentes procesos de interrelación donde median las características individuales y organizativas.

Chiavenato (2009) citado en Ávila (2018), manifestó que el clima social laboral está referido al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Moos (1973) citado por Ávila (2018), también consideró que “los ambientes tienen su propia personalidad y, al igual que las personas, pueden ser controladores, tolerantes, distendidos, etc.” (p. 235)

Moos señala la teoría de la psicología ambientalista para explicar la relación existente entre un individuo y el medio donde interactúa. Es en esta teoría donde nace el hecho de

evaluar al clima social laboral desde la estructura social y ambiental (Valverde, 2014).

El clima es la sensación, personalidad o carácter del ambiente de la Organización, es una cualidad del medio ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de una serie particular de características o atributos de la organización (García, 2009).

Todas las definiciones expuestas en este estudio nos ayudan a definir que el clima social laboral es el reconocimiento y determinación de las cualidades y perfiles que conforman cada individuo en la organización, por tanto, se reflejan en su comportamiento, entonces es de relevancia este estudio, en señalamiento de aspectos de relaciones humanas, donde se resalta de qué manera percibe y entiende el ambiente laboral en que se desenvuelve cada miembro del sistema.

**La Psicología Ambiental.** Valverde (2014), refiere que la Psicología Ambiental comprende una amplia área de investigación relacionada con los efectos psicológicos del ambiente y su influencia sobre el individuo. También se puede afirmar que esta es un área de la psicología cuyo foco de investigación es la interrelación del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana. Este énfasis entre la interrelación del ambiente y la conducta es importante; no solamente los escenarios físicos afectan la vida de las personas, los individuos también influyen activamente sobre el ambiente (Holahan, 1996 citado por Valverde en 2014).

i. ***Características de la Psicología Ambiental.*** Kemper (2000) nos hace una muy breve descripción del trabajo del Claude Levy (1985) en el estudio de Valverde (2014), al enfocar las características de la psicología ambiental:

- Refiere que estudia las relaciones Hombre-Medio Ambiente en un aspecto dinámico, afirma que el hombre se adapta constantemente y de modo activo al ambiente



donde vive, logrando su evolución y modificando su entorno.

- Da cuenta de que la psicología del medio ambiente se interesa ante todo por el ambiente físico, pero que toma en consideración la dimensión social ya que constituye la trama de las relaciones hombre y medio ambiente; el ambiente físico simboliza, concretiza y condiciona a la vez el ambiente social.

- El ambiente debe ser estudiado de una manera total para conocer las reacciones del hombre o su marco vital y su conducta en el entorno.

- Afirma que la conducta de un individuo en su medio ambiente no es tan solo una respuesta a un hecho y a sus variaciones físicas; sino que éste es todo un campo de posibles estímulos (Kemper, 2000 en Valverde, 2014).

***b. El Concepto de Ambiente según Moos.*** Para Rudolf Moos (1974), el ambiente es un determinante decisivo del bienestar del individuo; asume que el rol del ambiente es fundamental como formador del comportamiento humano ya que este contempla una compleja combinación de variables organizacionales y sociales, así como también físicas, las que influirán contundentemente sobre el desarrollo del individuo (Valverde, 2014).

### ***B. Dimensiones del Clima Social Laboral***

Ávila (2018) cita a Moos (2008), quien elaboró diversas escalas del clima social aplicables a diferentes tipos de ambiente como es el caso del Clima Social Laboral (WES). El constructo comprende las tres dimensiones o atributos afectivos que se debe tener en cuenta para la evaluación: relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio, las cuales se dividen a su vez en sub - escalas.

**a) Dimensión Relaciones.**

- Implicación: Hasta qué punto los individuos se sienten integrados a su trabajo.
- Cohesión: Relaciones de amistad y apoyo que existe entre los trabajadores.
- Apoyo: Estímulo que da la dirección a sus empleados.

**b) Dimensión Autorrealización.**

- Autonomía: Hasta qué punto la organización anima a sus trabajadores a ser autónomos y tomar decisiones.
- Organización: Hasta qué punto el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo.
- Presión: El grado en que las demandas del trabajo son altas y el tiempo de presión domina el ambiente de trabajo.

**c) Dimensión Estabilidad/Cambio.**

- Claridad: El grado en que los empleados saben a qué atenerse en su rutina diaria y la forma explícita de las reglas y políticas.
- Control: Grado en que los jefes utilizan reglas para tener controlados a los empleados.
- Innovación: Énfasis en la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
- Confort: Medida en que el entorno físico contribuye al entorno de trabajo agradable.

Telles en el 2022 cita a Covey (1992), refiere que el clima social laboral, está compuesto por diferentes aspectos relevantes, tales como:

✓ En el ámbito individual, que se dirige a la forma de pensar, percepción, carácter, cualidades, aprendizajes y estrés que el trabajador puede sentir en la institución.

✓ Grupos de trabajo que se forman en la organización, su estructura, medidas, sindicato, principios y funciones.

✓ Motivación, necesidades, esfuerzo.

✓ Liderazgo, poder, arreglos, impactos, iniciativa o estilo de trabajo.

✓ Los procesos organizacionales, la evaluación, el marco salarial.

### ***C. Bases Teóricas de Clima Social Laboral***

**a) Enfoque de los Sistemas Ecológicos.** El valioso papel del modelo ecologista de Bronfenbrenner sobre el reconocimiento de la complejidad en el desarrollo de los individuos, centrada en la interrelación con diferentes sistemas, a nivel individual-familiar-social. Cuando la ecología está en balance las personas viven en armonía consigo mismos y con los otros (Ruvalcaba y Orozco, 2017).

La teoría nace de la crítica que hace el autor a las investigaciones y la ausencia de marco teórico para conocer el ambiente en el que se desenvuelve cada individuo (Ruvalcaba y Orozco, 2017). El ambiente influye en la vida diaria de los individuos, su comportamiento y su desarrollo (Bronfenbrenner, 1987 citado por Ruvalcaba y Orozco, 2017).

Observando las transacciones entre niños y su entorno natural siempre cambiante lograremos entender como el individuo influye en el ambiente y a su vez es influido por él (Sheffer y Kipp, 2007)

- *Los Sistemas Ecológicos de Bronfenbrenner*. Bronfenbrenner (1979, 1989, 1993) plantea un análisis de las influencias ambientales donde se desarrollan los seres humanos, postulando que las características biológicas influyen sobre la persona al interactuar con las fuerzas ambientales (Sheffer y Kipp, 2007).

**i. El Microsistema:** Sheffer & Kipp (2007), mencionan que es el ambiente inmediato del individuo, se reduce a la familia, la escuela, el trabajo o las amistades, sumado a las características biológicas y aspectos sociales (hábitos, temperamento, características físicas y capacidades).

**ii. El Mesosistema:** Son las interacciones de los ambientes que se generan en el microsistema, tales como hogar, escuela, personas de la misma edad, a través de conexiones solidas. Los niños que han desarrollado relaciones amorosas y armoniosas con sus padres suelen sentirse aceptados por sus coetáneos y formar amistades solidas (Clarck y Ladd, 2000; Hodges, Finnegan y Perry, 1999 citados en Sheffer y Kipp, 2007)

**iii. El Exosistema:** Es el sistema donde el individuo no pertenece, sin embargo, puede repercutir en su desarrollo, un ejemplo claro es el ambiente laboral donde se desarrolla la persona, influye en el estado de ánimo, conducta y las motivaciones que la rigen y por consiguiente se refleja en su ambiente familiar, con el cónyuge o los hijos (Sheffer y Kipp, 2007).

**iv. El Macrosistema:** Es el contexto donde se genera el desarrollo del individuo, en contexto cultural, subcultural o de clase social donde son instaurados los microsistemas, los mesosistemas y exosistemas (Sheffer y Kipp, 2007).

**v. El Cronosistema:** Sheffer y Kipp (2007), resalta los cambios por los que pasa una persona en el contexto ecológico del desarrollo (cognoscitivos y biológicos).

**b) Teoría sobre Clima Social Laboral de Rensis Likert (1965).** Citado por Brunet (1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

*Variables Causales.* Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados.

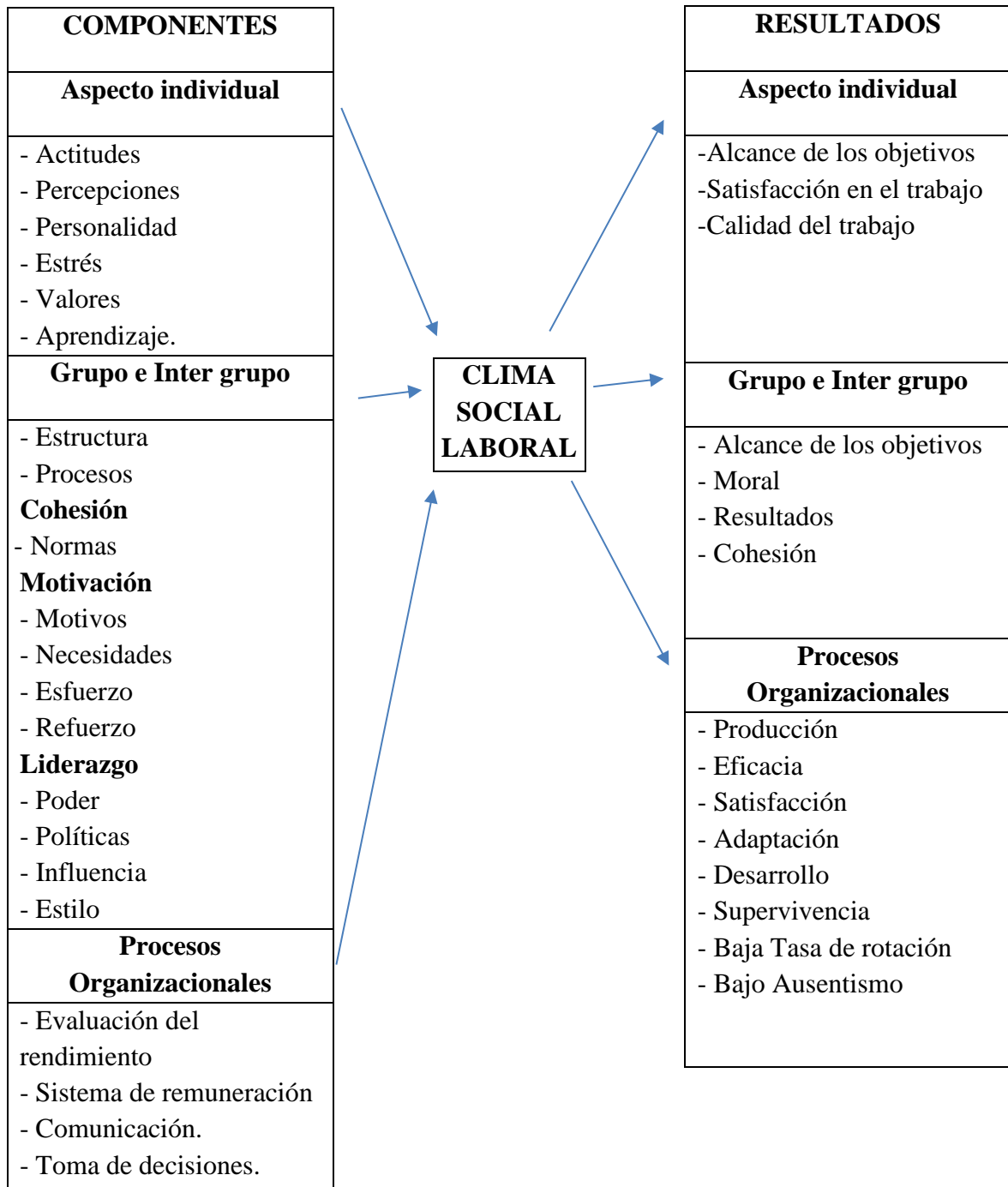
*Variables Intermedias.* Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

*Variables Finales.* Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

#### ***D. Componentes del Clima Social Laboral***

El clima laboral de una organización está compuesto por diversos aspectos, tales como los individuales, grupales y comportamentales; que contribuyen a que el sujeto interprete el clima de su ambiente de trabajo, obteniendo resultados positivos o negativos, tanto para el empleador como para el empleado (Buitrago & Ramírez, 2016).

## Componentes del Clima Social Laboral o del Trabajo



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO, MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación utilizó el enfoque cuantitativo ya que no se construyó ninguna situación, se observó situaciones ya existentes, ya provocadas, donde se relacionaron las variables estudiadas (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El presente estudio se ubica en el nivel de investigación correlacional. Debido a que, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya que mide las variables para establecer el grado de covariación entre las mismas en relación al objeto de investigación.

Esta investigación está diseñada bajo los parámetros no experimentales, ya que no se manipuló ninguna variable; es transversal, puesto que el levantamiento de datos fue en un determinado momento; por último, de tipo descriptiva, porque se especifican las correlaciones de las variables de este estudio, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

### 3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población:** La población de esta investigación está constituida por 500 trabajadores de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa.

- **Muestra:** Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a 107 trabajadores del área administrativa de las diferentes gerencias de la institución.

#### **Criterios de inclusión**

- Personal administrativo con modalidad de trabajo presencial.
- Trabajadores en estudio que acepten participar voluntariamente de la investigación, a través del consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Personal administrativo en modalidad de trabajo virtual.
- Trabajadores que no firmaron el consentimiento informado para ser evaluados.

### 3.3 INSTRUMENTOS

#### ***A. CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES DE GORDON***

##### **Ficha Técnica**

- Nombre: "Cuestionario de Valores Interpersonales" (SIV = Survey of Interpersonal Values).

- Autor: Leonard V. Gordon.
- Procedencia: Science research Associates Inc., Chicago, Illinois.
- Año de creación: 1960
- Año de adaptación: 1972



- Traducción y Adaptación: Leonardo S. Higuera y Walter M. Pérez.
- Aplicación: Colectiva e individual.
- Tiempo de Aplicación: No hay límite de tiempo, normalmente toma entre 15 y 20 minutos, incluyendo el periodo de instrucciones.

- Correcciones: A mano, mediante la aplicación de plantillas de corrección directamente sobre la hoja de respuestas.

- Corrección rápida: 3 minutos aproximadamente.
- Puntuación: 2, 1 ó 0 puntos, según el tipo de respuesta. Puntuación máxima: 32, 30 ó 26 según escalas.

- Ámbito de aplicación: 14/15 años en adelante, diversos niveles culturales y profesionales, aunque no es apropiada su utilización, en ambientes o individuos de poco nivel formativo.

- Significación: Elaborado con las técnicas del Análisis Factorial y como un cuestionario de elección forzada: en "Triadas" (30 en total, lo que hace un conjunto de 90 "ítems"), el SIV permite apreciar y comparar la importancia que una persona da a los siguientes valores, actitudes o aspectos de sus relaciones con los demás.

**Validez en el Perú.** El SIV fue desarrollado mediante el uso de análisis factorial. Adaptado por Leonardo Higuera y Walter Pérez en 1972. Dispone de validez factorial y de validez externa con altos puntajes de correlación. Según Gaicochea (2017), el Cuestionario de valores interpersonales posee un alpha de cronbach, con valores entre 0.49 a 0.67 con un límite inferior mínimo de .40 y un límite superior máximo de 0.71.

**Confiabilidad.** Su confiabilidad es también alta, para todas las escalas oscilan entre 0.78 y 0.89 estadísticamente significativas. Hay acuerdo general que la confiabilidad de la prueba es muy buena. Los coeficientes obtenidos con el método TEST-RETEST en todas las escalas, varían entre 78 y 89. Usando la fórmula adecuada de Kuder-Richardson, oscilan

entre 71 y 86. Estos coeficientes de confiabilidad, según opina GORDON, son lo suficiente altos como para permitir interpretaciones individuales.

**Estandarización.** La primera elaboración de baremos peruanos provisionales fue efectuada por el Doctor L. Higuera en muestras escolares universitarias (1972), con grupos de estudiantes de Lima metropolitana.

La experiencia adquirida mediante la aplicación de este Test, ha permitido acumular pruebas suficientes de validez práctica, la cual favorecida por los nuevos baremos (1987) realizada por el psicólogo Dr. Walter Pérez L. en muestras de trabajadores y profesionales de educación secundaria y superior de Lima Metropolitana, permiten tener un instrumento de suma eficacia para los psicólogos, estudiantes e investigadores, etc.

## ***B. ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO (WES)***

### **Ficha Técnica**

- Nombre original: "The Social Climate Scales: Family, Work, Correctional Institutions and Classroom Environment Scales"
- Autores: R.H. Moos, B.S. Moos y E. J. Trickett
- Adaptación española: Sección de Estudios de TEA S.A., CES: Fernández-Ballesteros, R. y Sierra. B., de la Universidad Autónoma de Madrid, 1984.
- Año de creación: 1974
- Año de adaptación: 2014
- Administración: Individual o colectiva
- Duración: Variable, veinte minutos para cada escala, aproximadamente.
- Aplicación: Adolescentes y adultos.

- **Significación:** Se trata de cuatro escalas independientes que evalúan las características socio-ambientales y las relaciones personales en familia, trabajo, instituciones penitenciarias y centros escolares.

- **Tipificación:** Baremos para cada una de las escalas elaboradas con muestras españolas.

**Validez.** La evidencia de validez de la estructura interna del constructo bajo el método del análisis factorial confirmatorio dio como resultado la reagrupación de los ítems en 3 dimensiones como parte del modelo final, se eliminaron 3 ítems en el proceso de reespecificación del modelo, obteniéndose los resultados siguientes: Los estadísticos de contraste a considerar son: el ajuste absoluto conformado por el Chi-cuadrado ( $X^2$ ) y los grados de libertad (gl), y la razón de los mismos ( $X^2/gl$ ) muestra criterio menor a 3 ( $X^2/gl=2.044$ ) lo que indica que 45 el modelo propuesto presenta estimaciones aceptables de manera global.. Concluyendo que la estructura de Escala Clima Social Laboral presenta evidencias de validez de estructura interna del Constructo a través del AFC.

**Confiabilidad.** En el análisis de la evidencia de la confiabilidad por consistencia interna, tanto el coeficiente de omega de McDoanld como el alfa de Cronbach general presentan valores de .858 y .843 respectivamente lo que significa que la confiabilidad es alta y permite determinar la consistencia interna del instrumento. Con respecto a las dimensiones para ambos observamos que también es alta comprobando una vez que se adecua al tema en cuestión. Lowenthal (2001). Se obtuvo al evaluar los 15 ítems un Alfa de Cronbach de.843 lo cual quiere decir que posee un adecuado nivel de consistencia interna.

**Estandarización.** En lo que respecta al ámbito nacional la investigación de Ortega C. (2018) cuya variable es Escala de clima Laboral en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo. Muestra las propiedades psicométricas de la Escala Clima Laboral CL – SPC. Esta muestra es más amplia, está conformada por 500 colaboradores, los resultados del análisis factorial confirmatorio con el método cuadros mínimos no ponderados, el índice de bondad de ajuste FI) muestra un resultado de .98, índice de bondad de ajuste ajustado (AGFI) de .98, en el índice de ajuste comparativo, por medio del ajuste normativo (NFI) de .98, el residuo estandarizado cuadrático medio (SRMR) de .061, en el índice parsimonioso (PNFI) alcanza un valor de .93, este valor es suficiente para indicar que el modelo teórico se ajusta claramente a la muestra en la que se aplicó.

### **3.4 PROCEDIMIENTO**

Se solicitó a la Gerencia de Recursos Humanos de una municipalidad de la provincia de Arequipa, el permiso para la aplicación de la Escala Clima Social en el trabajo (WES) y el Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV), a quienes se les expuso que el motivo principal de la evaluación es realizar una investigación cuyos resultados beneficiarían a la institución.

A. Luego, se recogió los datos de la muestra de trabajadores administrativos.

B. Después de haber calculado la muestra, se procedió a coordinar con la dirección, la modalidad para la aplicación de los instrumentos de evaluación, ya sea presencial o virtual según lo requirió cada participante.

C. Se pidió el consentimiento informado de los participantes, se procedió a explicar el objetivo de la evaluación Aceptada la aplicación de los instrumentos y se brindó las instrucciones necesarias para llevar a cabo la aplicación de los cuestionarios.

D. Posteriormente, se procedió a la revisión, la corrección e interpretación de las pruebas psicométricas, según las indicaciones establecidas en la Escala Clima Social en el trabajo (WES) y el Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Para el análisis de datos e interpretación de los resultados se utilizaron tablas de frecuencia, las cuales nos permiten analizar y relacionar datos (valores interpersonales y clima social laboral) y para tal interpretación hice uso del programa de análisis SPSS versión 25, en el cual se procesaron los datos con un estudio de frecuencias y porcentajes, según lo requiere la investigación y para la correlacionar se utilizó el coeficiente de correlación de spearman de las variables se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ).

**Tabla 1:***Nivel de los valores interpersonales según sexo.*

			<b>Independencia</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	6	30	19	55
		%	10.9%	54.5%	34.5%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	3	17	32	52
		%	5.8%	32.7%	61.5%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	9	47	51	107	
	%	8.4%	43.9%	47.7%	100.0%	
			<b>Soporte</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	38	13	4	55
		%	69.1%	23.6%	7.3%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	22	25	5	52
		%	42.3%	48.1%	9.6%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	60	38	9	107	
	%	56.1%	35.5%	8.4%	100.0%	
			<b>Benevolencia</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	2	13	40	55
		%	3.6%	23.6%	72.7%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	2	21	29	52
		%	3.8%	40.4%	55.8%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	4	34	69	107	
	%	3.7%	31.8%	64.5%	100.0%	
			<b>Reconocimiento</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	18	22	15	55
		%	32.7%	40.0%	27.3%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	28	16	8	52
		%	53.8%	30.8%	15.4%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	46	38	23	107	
	%	43.0%	35.5%	21.5%	100.0%	
			<b>Conformidad</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	38	11	6	55
		%	69.1%	20.0%	10.9%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	20	26	6	52
		%	38.5%	50.0%	11.5%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	58	37	12	107	
	%	54.2%	34.6%	11.2%	100.0%	
			<b>Liderazgo</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	31	17	7	55
		%	56.4%	30.9%	12.7%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	31	18	3	52
		%	59.6%	34.6%	5.8%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	62	35	10	107	
	%	57.9%	32.7%	9.3%	100.0%	

En la Tabla 1, se observa que el valor de independencia es mayormente de un nivel alto para varones (61.5%) y el valor benevolencia es de un nivel alto para mujeres (72.7%).

**Tabla 2:***Nivel de las escalas de los valores interpersonales según edad.*

			<b>Independencia</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	1	6	4	11
		%	9.1%	54.5%	36.4%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	3	12	12	27
		%	11.1%	44.4%	44.4%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	3	15	18	36
		%	8.3%	41.7%	50.0%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	2	14	17	33
		%	6.1%	42.4%	51.5%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	9	47	51	107
		%	8.4%	43.9%	47.7%	100.0%
			<b>Soporte</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	8	2	1	11
		%	72.7%	18.2%	9.1%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	17	10	0	27
		%	63.0%	37.0%	0.0%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	22	11	3	36
		%	61.1%	30.6%	8.3%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	13	15	5	33
		%	39.4%	45.5%	15.2%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	60	38	9	107
		%	56.1%	35.5%	8.4%	100.0%
			<b>Benevolencia</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	0	1	10	11
		%	0.0%	9.1%	90.9%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	0	8	19	27
		%	0.0%	29.6%	70.4%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	1	12	23	36
		%	2.8%	33.3%	63.9%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	3	13	17	33
		%	9.1%	39.4%	51.5%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	4	34	69	107
		%	3.7%	31.8%	64.5%	100.0%

En la Tabla 2, se observa que el valor independencia es mayormente de un nivel alto para los evaluados de 40 a 49 años y de 50 a más años. El valor de soporte es mayormente de un nivel bajo para los evaluados de 20 a 29 años. El valor de benevolencia es mayormente de un nivel alto para todos los rangos de edad del personal evaluado.



**Tabla 3:***Nivel de las escalas de los Valores Interpersonales según edad.*

			<b>Reconocimiento</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	6	2	3	11
		%	54.5%	18.2%	27.3%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	8	12	7	27
		%	29.6%	44.4%	25.9%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	20	10	6	36
		%	55.6%	27.8%	16.7%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	12	14	7	33
		%	36.4%	42.4%	21.2%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	46	38	23	107
		%	43.0%	35.5%	21.5%	100.0%
			<b>Conformidad</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	4	4	3	11
		%	36.4%	36.4%	27.3%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	14	11	2	27
		%	51.9%	40.7%	7.4%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	21	11	4	36
		%	58.3%	30.6%	11.1%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	19	11	3	33
		%	57.6%	33.3%	9.1%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	58	37	12	107
		%	54.2%	34.6%	11.2%	100.0%
			<b>Liderazgo</b>			
			<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Total</b>
<b>Edad</b>	<b>20 a 29 años</b>	Frecuencia	8	2	1	11
		%	72.7%	18.2%	9.1%	100.0%
	<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	15	11	1	27
		%	55.6%	40.7%	3.7%	100.0%
	<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	19	14	3	36
		%	52.8%	38.9%	8.3%	100.0%
	<b>50 a más años</b>	Frecuencia	20	8	5	33
		%	60.6%	24.2%	15.2%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	62	35	10	107
		%	57.9%	32.7%	9.3%	100.0%

En la Tabla 3, se observa que el valor reconocimiento es mayormente de un nivel bajo para los rangos de edad de 20 a 29 años y 40 a 49 años. El valor conformidad es mayormente de un nivel bajo para todos los rangos de edad de los trabajadores evaluados. El valor de liderazgo es mayormente de un nivel bajo para todos los rangos de edad de los trabajadores evaluados.

**Tabla 4:***Percepción del Clima Social Laboral según sexo.*

			<b>Relaciones</b>				<b>Total</b>	
			<b>Deficitaria</b>	<b>Mala</b>	<b>Promedio</b>	<b>Tiende a buena</b>	<b>Buena</b>	
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	2	5	25	20	3	55
		%	3.6%	9.1%	45.5%	36.4%	5.5%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	0	6	17	27	2	52
		%	0.0%	11.5%	32.7%	51.9%	3.8%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	2	11	42	47	5	107
		%	1.9%	10.3%	39.3%	43.9%	4.7%	100.0%

			<b>Autorealización</b>				<b>Total</b>
			<b>Mala</b>	<b>Promedio</b>	<b>Tiende a buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Total</b>
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	4	31	15	5	55
		%	7.3%	56.4%	27.3%	9.1%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	3	25	13	11	52
		%	5.8%	48.1%	25.0%	21.2%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	7	56	28	16	107
		%	6.5%	52.3%	26.2%	15.0%	100.0%

			<b>Estabilidad</b>				<b>Total</b>	
			<b>Mala</b>	<b>Promedio</b>	<b>Tiende a buena</b>	<b>Buena</b>	<b>Excelente</b>	
<b>Sexo</b>	<b>Mujer</b>	Frecuencia	3	2	17	25	8	55
		%	5.5%	3.6%	30.9%	45.5%	14.5%	100.0%
	<b>Varón</b>	Frecuencia	1	1	17	22	11	52
		%	1.9%	1.9%	32.7%	42.3%	21.2%	100.0%
<b>Total</b>		Frecuencia	4	3	34	47	19	107
		%	3.7%	2.8%	31.8%	43.9%	17.8%	100.0%

Respecto al clima social laboral según sexo (Tabla 4) se observa que la dimensión relaciones mayormente tiende a buena para varones (51.9%) y la dimensión estabilidad es mayormente buena tanto para mujeres (45.5%) como varones (42.3%).

**Tabla 5:***Percepción del Clima Social Laboral según edad.*

		Relaciones						Total
		Deficitaria	Mala	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
<b>Edad 20 a 29 años</b>	Frecuencia	0	2	3	6	0	0	11
	%	0.0%	18.2%	27.3%	54.5%	0.0%	0.0%	100.0%
<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	0	1	12	12	2	0	27
	%	0.0%	3.7%	44.4%	44.4%	7.4%	0.0%	100.0%
<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	1	5	13	16	1	0	36
	%	2.8%	13.9%	36.1%	44.4%	2.8%	0.0%	100.0%
<b>50 a más años</b>	Frecuencia	1	3	14	13	2	0	33
	%	3.0%	9.1%	42.4%	39.4%	6.1%	0.0%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	2	11	42	47	5	0	107
	%	1.9%	10.3%	39.3%	43.9%	4.7%	0.0%	100.0%

		Autorrealización						Total
		Deficitaria	Mala	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
<b>Edad 20 a 29 años</b>	Frecuencia	0	1	6	3	1	0	11
	%	0.0%	9.1%	54.5%	27.3%	9.1%	0.0%	100.0%
<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	0	1	11	11	4	0	27
	%	0.0%	3.7%	40.7%	40.7%	14.8%	0.0%	100.0%
<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	0	4	18	7	7	0	36
	%	0.0%	11.1%	50.0%	19.4%	19.4%	0.0%	100.0%
<b>50 a más años</b>	Frecuencia	0	1	21	7	4	0	33
	%	0.0%	3.0%	63.6%	21.2%	12.1%	0.0%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	0	7	56	28	16	0	107
	%	0.0%	6.5%	52.3%	26.2%	15.0%	0.0%	100.0%

		Estabilidad						Total
		Deficitaria	Mala	Promedio	Tiende a buena	Buena	Excelente	
<b>Edad 20 a 29 años</b>	Frecuencia	0	0	1	1	5	4	11
	%	0.0%	0.0%	9.1%	9.1%	45.5%	36.4%	100.0%
<b>30 a 39 años</b>	Frecuencia	0	0	0	10	13	4	27
	%	0.0%	0.0%	0.0%	37.0%	48.1%	14.8%	100.0%
<b>40 a 49 años</b>	Frecuencia	0	4	1	12	13	6	36
	%	0.0%	11.1%	2.8%	33.3%	36.1%	16.7%	100.0%
<b>50 a más años</b>	Frecuencia	0	0	1	11	16	5	33
	%	0.0%	0.0%	3.0%	33.3%	48.5%	15.2%	100.0%
<b>Total</b>	Frecuencia	0	4	3	34	47	19	107
	%	0.0%	3.7%	2.8%	31.8%	43.9%	17.8%	100.0%

Para el caso del clima social laboral según edad (Tabla 5) la dimensión relaciones mayormente tiende a buena en los rangos de edad de 20 a 29 años, 30 a 39 años y 40 a 49 años. La dimensión estabilidad mayormente es de nivel bueno para todos los rangos de edad de trabajadores evaluados.

**Tabla 6:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según sexo mujer.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.131	.035	.257
	Sig. (bilateral)	.341	.801	.058
	N	55	55	55
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	-.128	.059	.020
	Sig. (bilateral)	.352	.670	.887
	N	55	55	55
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.176	.015	-.209
	Sig. (bilateral)	.200	.915	.125
	N	55	55	55
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.035	-.225	.049
	Sig. (bilateral)	.798	.099	.723
	N	55	55	55
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.016	-.277*	.119
	Sig. (bilateral)	.910	.041	.388
	N	55	55	55
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.289*	-.131	-.158
	Sig. (bilateral)	.032	.339	.250
	N	55	55	55

En la Tabla 6, se observa que, para el caso de las mujeres se halló que existe una relación inversamente proporcional y estadísticamente significativa entre el valor de conformidad y la dimensión de autorrealización ( $r = -.277$ ;  $p = .041$ ), así como en el valor de liderazgo y la dimensión relaciones ( $r = -.289$ ;  $p = .032$ ).

**Tabla 7:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según sexo hombre.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.057	-.045	-.114
	Sig. (bilateral)	.689	.750	.420
	N	52	52	52
<b>Soporté</b>	Rho de Spearman	-.080	-.072	-.244
	Sig. (bilateral)	.575	.614	.081
	N	52	52	52
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.024	.071	.328*
	Sig. (bilateral)	.867	.617	.017
	N	52	52	52
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.130	-.272	-.003
	Sig. (bilateral)	.360	.051	.982
	N	52	52	52
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.008	.165	-.146
	Sig. (bilateral)	.954	.242	.303
	N	52	52	52
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.032	-.024	-.225
	Sig. (bilateral)	.822	.868	.109
	N	52	52	52

En la Tabla 7, se observa que, en varones se halló la existencia de una relación directamente proporcional y estadísticamente significativa entre el valor de benevolencia y la dimensión de estabilidad ( $r = .328$ ;  $p = .017$ ).

**Tabla 8:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 20 a 29 años.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	-.340	-.383	.120
	Sig. (bilateral)	.307	.245	.726
	N	11	11	11
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	-.198	-.594	-.410
	Sig. (bilateral)	.560	.054	.210
	N	11	11	11
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.109	.292	.415
	Sig. (bilateral)	.749	.383	.205
	N	11	11	11
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.380	.120	.079
	Sig. (bilateral)	.249	.725	.816
	N	11	11	11
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.067	.171	-.363
	Sig. (bilateral)	.844	.615	.272
	N	11	11	11
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	.289	.049	.163
	Sig. (bilateral)	.388	.886	.632
	N	11	11	11

En la Tabla 8, se observa que para el caso de los evaluados con un rango de edad entre los 20 a 29 años, se halló que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre los valores y las dimensiones del clima social.

**Tabla 9:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de de 30 a 39 años.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.207	-.061	.201
	Sig. (bilateral)	.300	.763	.316
	N	27	27	27
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	.000	.180	-.043
	Sig. (bilateral)	.999	.368	.830
	N	27	27	27
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.169	.309	-.253
	Sig. (bilateral)	.399	.116	.202
	N	27	27	27
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.069	-.168	-.014
	Sig. (bilateral)	.734	.403	.945
	N	27	27	27
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.028	-.345	.159
	Sig. (bilateral)	.889	.078	.429
	N	27	27	27
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.133	.009	-.003
	Sig. (bilateral)	.507	.964	.989
	N	27	27	27

En la Tabla 9, se observa que para el caso de los evaluados con un rango de edad entre los 30 a 39 años, se halló que no existe ninguna relación estadísticamente significativa entre los valores y las dimensiones del clima social.

**Tabla 10:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 40 a 49 años.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.146	.063	.121
	Sig. (bilateral)	.397	.713	.480
	N	36	36	36
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	-.148	.087	-.019
	Sig. (bilateral)	.389	.615	.914
	N	36	36	36
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.098	-.064	.239
	Sig. (bilateral)	.571	.711	.161
	N	36	36	36
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.172	-.266	.099
	Sig. (bilateral)	.317	.116	.565
	N	36	36	36
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	-.026	.040	-.008
	Sig. (bilateral)	.882	.819	.964
	N	36	36	36
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.309	-.168	<b>-.517**</b>
	Sig. (bilateral)	.066	.326	<b>.001</b>
	N	36	36	<b>36</b>

La Tabla 10 muestra que para el caso de los evaluados con un rango de edad entre los 40 a 49 años, se halló que existe una relación inversamente proporcional y estadísticamente significativa entre el valor de liderazgo y la dimensión estabilidad ( $r = -.517$ ;  $p = .001$ ).



**Tabla 11:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral según edades que van de 50 años a más.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.138	.094	-.113
	Sig. (bilateral)	.444	.602	.533
	N	33	33	33
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	-.021	.067	-.038
	Sig. (bilateral)	.908	.712	.834
	N	33	33	33
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	-.076	-.096	.071
	Sig. (bilateral)	.673	.596	.696
	N	33	33	33
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	-.179	-.407*	-.043
	Sig. (bilateral)	.320	.019	.811
	N	33	33	33
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.110	.158	.017
	Sig. (bilateral)	.543	.381	.926
	N	33	33	33
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.083	-.127	-.086
	Sig. (bilateral)	.645	.480	.635
	N	33	33	33

En la Tabla 11, se observa que, para los evaluados con un rango de edad de 50 a más años, se halló que existe una relación inversamente proporcional y estadísticamente significativa entre el valor de reconocimiento y la dimensión de autorrealización ( $r = -.407$ ;  $p = .019$ ).

**Tabla 12:**

*Relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones de la percepción del clima social laboral.*

		<b>Relaciones</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Estabilidad</b>
<b>Independencia</b>	Rho de Spearman	.096	.012	.062
	Sig. (bilateral)	.324	.906	.524
<b>Soporte</b>	Rho de Spearman	-.086	.046	-.101
	Sig. (bilateral)	.378	.639	.300
<b>Benevolencia</b>	Rho de Spearman	.084	.041	.090
	Sig. (bilateral)	.391	.678	.355
<b>Reconocimiento</b>	Rho de Spearman	.058	-.277**	.000
	Sig. (bilateral)	.555	.004**	1.000
<b>Conformidad</b>	Rho de Spearman	.040	-.009	-.002
	Sig. (bilateral)	.680	.927	.985
<b>Liderazgo</b>	Rho de Spearman	-.155	-.082	-.185
	Sig. (bilateral)	.112	.402	.056

\*\* La correlación es significativa al  $r = -.277$ ;  $p = .004$ .

Al correlacionar los valores interpersonales con las dimensiones del clima social laboral (Tabla 12), se encontró que existe una relación inversa y estadísticamente significativa entre el valor de reconocimiento y la dimensión de autorrealización ( $r = -.277$ ;  $p = .004$ ); siendo así que un mayor reconocimiento está asociado a una menor autorrealización.

## DISCUSIÓN

El análisis de las relaciones interpersonales y cómo las características individuales de las personas que conviven en un ecosistema, es relevante para la mejora y aplicación de valores interpersonales como moduladores de las interrelaciones, con el fin de lograr una convivencia sana en todo ámbito de la existencia humana, iniciando desde el sistema más básico como lo es la familia, así como el ambiente que se genera al interactuar en el trabajo, el conocer personas de los sistemas cercanos y a los que no pertenece el individuo pero se ve influido por los fenómenos ocurrientes en los exosistemas, llevados de la mano de la cultura la cual es producto de las interrelaciones.

Leonard Gordon (1979) citado por Campos (2009), autor del SIV, quien refiere que "los valores interpersonales constituyen aquellos medios que determinan lo que las personas hacen y cómo lo hacen y que éstas están influidas conscientes o inconscientemente por el sistema de valores que ellos adopten. Asimismo, los valores interpersonales constituyen la compatibilidad e incompatibilidad entre valores intraindividuales; es decir, aquel que implica relaciones de un individuo con los demás". Florez y Alarcón (1998) citado por Campos (2009), señalan que el estilo de vida no puede desarrollarse de manera espontánea, sino surge de las decisiones dadas de forma consciente de los individuos y producto de los factores personales, ambientales y sociales que conjugan no solo del presente, sino de la historia interpersonal, así mismo puede influir en la consolidación de algunos altos valores, y aún más, su difusión social. Uno de los aspectos que se ven influenciados en el ambiente laboral es la Cultura organizacional donde se aplican los valores institucionales como individuales así generando interrelaciones, la Cultura organizacional es definida como «Aquellos aspectos de una organización que le dan un clima particular, la cultura es para una organización lo que la personalidad es para un individuo. Es esa constelación distintiva

de creencias, valores, estilos de trabajo y relaciones que distinguen a una organización de otra.» (Harrison et al., 1993 citado por Ticona en 2021).

Por lo referido anteriormente, el presente estudio es de relevancia y significación para la comunidad puesto que al identificar los valores interpersonales predominantes en la institución investigada, permite estructurar programas de intervención preventivos y de intervención generando la percepción de un ambiente laboral agradable y acogedor en los trabajadores, por consiguiente una deseable calidad de vida para ellos y sus familias, ya que la forma en la que perciban el clima social en el trabajo afectará su estado de ánimo logrando consecuencias en todo su sistema.

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los valores interpersonales y clima social laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa, donde se analizó la relación entre los niveles de seis valores interpersonales planteados por Gordon y las tres dimensiones del clima social laboral según Moos, generando los siguientes resultados: En cuanto a la evaluación de los niveles de valores interpersonales por sexo arrojan que independencia es mayormente de un nivel alto para los varones y benevolencia es de un nivel alto tanto para mujeres como para varones. Del mismo modo el estudio de la presente variable por edad, empezando por el valor de independencia el cual es mayormente de un nivel alto para los evaluados de 40 a 49 años y de 50 a más años. El valor de soporte es mayormente de un nivel alto para los evaluados de 50 a más años. El valor de benevolencia es mayormente de un nivel alto para todos los rangos de edad del personal evaluado.

Para el análisis de los resultados de la percepción del clima social laboral se obtuvo que, la dimensión relaciones mayormente tiende a buena para los varones y la dimensión estabilidad es mayormente buena tanto para mujeres como para varones. En el análisis de los resultados por edad, la dimensión relaciones mayormente tiende a buena en los rangos

de edad de 20 a 29 años, 30 a 39 años y 40 a 49 años. La dimensión estabilidad mayormente es de nivel bueno para todos los rangos de edad de trabajadores evaluados.

Se muestra en los resultados que hay relación entre algunas dimensiones y escalas de para el principal objetivo de la presente investigación, así mismo dichos datos según sexo y edad. Para el caso de las mujeres, existe una relación estadísticamente significativa entre el valor de conformidad y la dimensión de autorrealización, así como en el valor de liderazgo y la dimensión relaciones; para el caso de los varones, existe una relación significativa entre el valor de benevolencia y la dimensión de estabilidad; en el caso de los evaluados con un rango de edad entre los 40 a 49 años, se halló que existe una relación significativa entre el valor de liderazgo y la dimensión estabilidad y para el caso de los evaluados con un rango de edad de 50 a más años, se halló que existe una relación significativa entre el valor de reconocimiento y la dimensión de autorrealización.

Entonces existe relación entre las escalas y dimensiones de los valores interpersonales y del clima social laboral respectivamente, entre el valor de reconocimiento y la dimensión de autorrealización ( $r = -.277$ ;  $p = .004$ ); siendo así que un mayor reconocimiento está asociado a una menor autorrealización, por lo que se acepta la hipótesis.

Los resultados confluyen con el estudio de Palacios y Ramírez (2019), en su tesis de licenciatura en Psicología titulada «Valores interpersonales y clima laboral en trabajadores de una avícola en Huaura Lima, 2017» cuyo objetivo fue establecer la relación entre los niveles de los valores interpersonales y los niveles del clima laboral en dichos trabajadores, donde se encontró que existe una relación estadísticamente significativa ( $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ ), es así que rechazan la hipótesis nula, y aceptan la hipótesis alterna; concluyen en que si existe una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Valores interpersonales y Clima laboral en trabajadores de una empresa Avícola en Huaura – Lima 2017. Así mismo, Buitrago y Ramírez (2016), en su

investigación titulada Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores de Cumaral, Meta, tuvo como objetivo medir el clima social laboral de la cooperativa de transportadores Ciudad Cordial del municipio de Cumaral, Meta, mediante la aplicación de la escala de clima social en el trabajo (WES), la teoría utilizada fue la de Moos (2008). Donde obtuvieron como resultados que en la dimensión relaciones, los asociados tienen dificultades para trabajar en equipo y comunicarse, ya que los resultados de las subescalas (CO) y (AP) revelan que la ayuda, amabilidad entre compañeros y el apoyo del jefe para mantener un buen clima social laboral es bajo. Lo que indica que no están ni satisfechos, ni insatisfechos con la organización ya que las subescalas Autonomía, Organización y Presión; revelan que la estimulación a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena planificación y a la terminación de las tareas y el grado de presión en el trabajo, está en un término moderado. Tienen dificultades para realizar cambios y plasmar nuevas propuestas; La claridad es moderada, ya que las tareas asignadas se realizan, pero siguen siendo no muy claras, al igual que las normas; y su entorno físico no es ni agradable, ni desagradable; ya que los resultados de las subescalas Comodidad están en moderado. Lo que no permite tener a los asociados los recursos necesarios para realizar sus funciones de manera productiva y eficaz. La percepción del clima social es moderada, no obstante, hay variables que inciden de forma negativa como los son cohesión y apoyo. En suma Chaguan y Ruiz (2018), en su estudio "Valores interpersonales en colaboradores de una distribuidora de bebidas del norte de Perú, setiembre – octubre 2017", manifiestan que en las áreas de trabajo, los colaboradores de distribución fueron identificados en un nivel bajo de liderazgo e independencia, y en promedio de los valores de soporte y conformidad; la mayoría de colaboradores de pre ventas se ubicó en nivel promedio de independencia, benevolencia y reconocimiento; almacén se ubicó en nivel promedio de liderazgo, soporte, benevolencia y reconocimiento, y bajo de conformidad; los colaboradores administrativos se ubicaron en

nivel alto de liderazgo e independencia, además se identificó a la mayoría de ellos en nivel promedio de benevolencia y conformidad, por lo contrario, bajos en soporte y reconocimiento. A nivel general, se determinó que los colaboradores de la distribuidora de bebidas que participaron del presente estudio, estuvieron ubicados en nivel promedio de las seis dimensiones de los valores interpersonales.

Siendo la institución municipal en estudio una organización del estado, los resultados son coherentes respecto al ambiente en el que se desenvuelven y las labores complejas que implican toma de decisiones, resolución de dificultades y cubrir las necesidades de la comunidad como es la seguridad, el urbanismo, la educación, la salud integral. Suelen mantener horarios recargados, con actividades que no colaboran con el manejo de los valores interpersonales. Finalmente, es preciso registrar que no se encontraron muchos estudios que relacionen los valores interpersonales y el clima social laboral y menos aun considerando el modelo ecologista, por lo cual es importante continuar las investigaciones considerando las variables mencionadas y el estudio a mayor profundidad en toda la población de estudio.

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Se identificó en los resultados del estudio que los varones manejan niveles altos de independencia lo cual indica autoconfianza para la toma de decisiones; presentan niveles bajos en reconocimiento, lo cual indica que no dependen del entorno social y su opinión. Las mujeres mayoritariamente tienen un nivel bajo en soporte y conformidad. Finalmente, para ambos sexos se encontraron niveles altos en la escala de benevolencia que significa que hacen cosas por los demás con una tendencia de afectividad; también se identificaron niveles bajos en liderazgo para ambos sexos lo cual indica que no manejan la capacidad de iniciativa para proponer soluciones ante las dificultades que se presenten en la institución.

### **SEGUNDA**

Respecto al nivel de los valores interpersonales en los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según edad, se identificó para el rango de edades de 40 años en adelante se identificó un nivel alto para independencia. Para la escala de soporte un nivel alto para las edades de 50 años a más. Para benevolencia todas las edades en estudio resultaron con un nivel alto. Así mismo en la escala de reconocimiento se encontró en las edades de 20 a 29 años un nivel bajo. Finalmente, en las escalas de conformidad y liderazgo se identificaron niveles bajos en todas las edades analizadas. Dichos resultados indican que los niveles altos encontrados son mayoritariamente de los trabajadores evaluados con mayor edad.



### **TERCERA**

Se identificó la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según. Los hombres en estudio perciben la dimensión de relaciones en un nivel bueno, lo cual indica que se encuentran interesados y comprometidos en su trabajo, donde la dirección los impulsa para colaborar unos con los otros. Tanto mujeres como varones identifican en un nivel bueno a estabilidad lo cual indica que conocen sus labores, y el objetivo de su puesto de trabajo, así mismo dan oportunidad al cambio o variedad.

### **CUARTA**

Así mismo se identificó la percepción del clima social laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según edad, es así que para relaciones en las edades de 20 a 49 años se encontró un nivel bueno. Para autorrealización en todas las edades estudiadas se identificó un nivel promedio, del mismo modo para estabilidad un nivel bueno, lo cual indica un clima social laboral estable y confortable.

### **QUINTA**

En cuanto a la relación entre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según sexo, se encontró en mujeres que sí existe una relación inversamente proporcional entre el valor de conformidad y la dimensión de autorrealización, así como para el valor de liderazgo con la dimensión de relaciones. En el caso de hombres, sí existe una

relación directamente proporcional entre el valor de benevolencia y la dimensión de estabilidad.

## **SEXTA**

De la misma forma en el estudio de la relación entre los valores interpersonales y la percepción del clima social laboral en trabajadores administrativos de una municipalidad distrital de la provincia de Arequipa según edad, se encontró que existe una relación inversamente proporcional en las edades de 40 a 49 años de edad entre el valor de liderazgo y dimensión de estabilidad, así mismo en la edades de 50 años en adelante existe relación entre el valor de reconocimiento y la dimensión de autorrealización.

## **SEPTIMA**

Acerca de la relación entre las escalas de los valores interpersonales y las dimensiones del clima social laboral, se encontró que un mayor reconocimiento está asociado a una menor autorrealización, lo que indica que lo trabajadores dependen del entorno social, buscando ser admirados, sin tomar en cuenta la autosuficiencia y confianza en la toma de sus propias decisiones, olvidando la planificación y organización para lidiar con la presión que las labores que cada puesto administrativo requiera en la municipalidad distrital de la provincia de Arequipa, con lo cual se acepta la hipótesis general de la presente investigación.

## **SUGERENCIAS**

1. Realizar la evaluación de Clima Social Laboral y Valores Interpersonales en las áreas que fueron excluidas de la presente investigación para obtener un análisis minucioso respecto al estudio en la Institución Municipal.
2. Diseñar un programa de intervención en la institución municipal en estudio para propiciar la mejora de valores interpersonales tomando en cuenta el constructo de la capacidad de adaptabilidad en los trabajadores y seguir generando un ambiente laboral armonioso; a través de la sensibilización, entrenamiento de habilidades blandas, trabajo en equipo como parte de la cohesión e integración, el desarrollo del liderazgo y la iniciativa para resolver los retos en el camino del cumplimiento de las metas.
3. Realizar un plan de actividades para reforzar y mantener el Clima Social Laboral a través del manejo de los Valores Interpersonales, resaltando la sana convivencia, el cumplimiento de las metas, esto como base y materia prima de la productividad en la organización.

## REFERENCIAS

- Alvarado Chumpitaz, J. M. (2017). *Clima Social Laboral y Valores Individuales en trabajadoras sociales de hospitales nivel III-I de Lima Metropolitana, 2017*. [Tesis para optar el Grado académico de Magister en Gestión en los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo]. [https://es.scribd.com/document/368808168/Clima-Social-Laboral-y-Valores-Individuales-en-trabajadoras-sociales-de-hospitales-nivel-III-I-de-Lima Metropolitana-2017](https://es.scribd.com/document/368808168/Clima-Social-Laboral-y-Valores-Individuales-en-trabajadoras-sociales-de-hospitales-nivel-III-I-de-Lima-Metropolitana-2017)
- Alvarez, L. (2011). Clima social de la organización y hostigamiento psicológico. Una lectura cognitiva y socio-cultural desde los sistemas autoritarios. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 13(1), 82–97. <https://es.scribd.com/document/48114677/Revista-Intercontinental-de-Psicologia-y-Educacion-Vol-13-num-1>
- Ávila Rueda, W. (2018). *Influencia del clima social laboral en la gestión por procesos en los trabajadores de una entidad pública del cercado de Lima-2017*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18971/Avila\\_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18971/Avila_RW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ascuña Rivera, A. (2014). *Corrientes Contemporáneas de la Psicología*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Brunet (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones*. 28-29.
- Buitrago N. y Ramírez M. (2016). *Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores de Cumaral, Meta*. [Tesis para optar el Título profesional de Psicólogas, Universidad de Compostela]. [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4297/1/T.P\\_BuitragoNarda\\_2016.pdf](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/4297/1/T.P_BuitragoNarda_2016.pdf)

- Cacyacuri Herencia, N. S. y Huamani Quispe, C. P. (2018). *Influencia de los valores interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Inpecon SAC - Unidad Orcopampa – Arequipa 2018*. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciadas en Relaciones Industriales, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8409/RIcahens.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, L. (2009). *Los estilos de vida y los valores interpersonales según la personalidad en jóvenes del departamento de Huánuco*. Revista IIPSI, 12(2), 89–100.  
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LosEstilosDeVidaYLosValoresInterpersonalesSegunLaP-3268379.pdf>
- Caron, J. (1996). Una teoría ecológica para la intervención comunitaria. *Revista Intervención Psicosocial*, 5(14), 53–68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2015757>
- Chaguan Lozada, T. y Ruiz Alzamora, M. (2018). *Valores interpersonales en colaboradores de una distribuidora de bebidas del norte de Perú, setiembre – octubre 2017*. [Tesis para optar el título de licenciado en psicología].  
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1584>
- Crespín Meza, A. L. (2012). *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una Institución Educativa de la Región Callao*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación, Universidad San Ignacio de Loyola].  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/aafa8d43-2a06-4bb0-8c99-9a5b529e4c9c/content>
- Goicochea Salazar, J. A. (2017). *Propiedades psicométricas del cuestionario de valores interpersonales en adolescentes del distrito La Esperanza*. [Tesis para obtener el título

profesional de: licenciado en psicología].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/300/goicochea\\_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/300/goicochea_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García Solarte, Mónica (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42),43-61. [fecha de Consulta 13 de marzo de 2022]. ISSN: 0120-4645. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

García-Saisó, A.; Ortega-Andeane, P. y Reyes-Lagunes, I. (2014). *Adaptación y Validación Psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México*. Revista Unam Facultad de Psicología, 7(12), 45–49. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-48322014000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-48322014000100005)

Gordon, L.V. (2011). *Cuestionario de clima social en el trabajo (SIV)*. TEA

Hernández Sánchez, I.; Parra, M.; García Padilla, J.; Castro beleño, N; Romero Diaz, C.; Duran, S. (2017). *Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes*. Revista Espacios, 39(07), 22. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485691e.2014.12.49710>

Higuera, L, Pérez, W (2010) *Cuestionario de valores Interpersonales*. (Círculo de Estudios de Psicología). Universidad San Pedro. Perú.

Insel, P. M. y Moos, R. H. (1974). *Escala de clima social en el trabajo (WES)*. TEA

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). *Notas de prensa: Más de 200 mil trabajadores municipales celebran su día*. INEI, Estadísticas, <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/mas-de-200-mil-trabajadores-municipales-celebran-su-dia->



- Mitterer, J. O. y Coon, D. (2010). *Introducción a la Psicología. El Acceso a la mente y la conducta*. Universidad de Brock.
- Nader M. J., Peña Bernate S. P. y Santa-Bárbara E. S. (2014). *Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia*. Journal of management and economics for iberoamerica. Revista de gestión y economía para Iberoamérica, 30(130), 31–39. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000461#!>
- Orduña Altamirano, M. A. (2006). *La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas, coordinación INEGI de Pachuca Hidalgo*. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo]. <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/461/La%20influencia%20de%20las%20relaciones%20interpersonales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orozco Moreno, Z. L.; Raymondi Rubio, K. G.; Orozco Fiallos, S. M. y Bohórquez León, S. K., (2021). *Análisis de los valores interpersonales y su relación con el síndrome de burnout en docentes de instituciones educativas del Cantón Simón Bolívar*. Unemi. Revista de Psicología, 5(0009), 118–126. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/1349/1318>
- Ortega Enriquez, C. M. (2018). *Evidencias De Validez De La Escala De Clima Laboral En Colaboradores Con Perfil Operario De La Ciudad De Trujillo*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Cesar Vallejo]. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_9e7c37670c18d24ef67a7b32e3658894/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9e7c37670c18d24ef67a7b32e3658894/Details)



- Palacios Hidalgo, A. M. y Ramirez Chirre, S. C. (2019). *Riesgo psicosocial intralaboral y cultura organizacional en una empresa de transportes de carga pesada de Arequipa*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13615/PStima de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Penas Castro, S. (2008). *Aproximación a los valores y estilos de vida de los jóvenes de 13 y 14 años de la provincia de Coruña*. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Santiago de Compostela]. <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/2465>
- Pérez Fuentes, M. C.; Gázquez Linares, J. J.; Molero Jurado, M. M.; Soler Flores, F. J.; Barragán Martín, A. B. (2015). *Valores interpersonales relacionados con el perfil de agresor y víctima en adolescentes*. *Revista Internacional de Psicología y Terapia Psicológica*, 15(2), 229–239. <https://doczz.es/doc/5202518/valores-interpersonales-relacionados-con-el-perfil-de-agr...>
- Ramos, V. y Tejera, E. (2017). *Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador*. *Revista Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>
- Restrepo J. E., Martínez G., Soto J. D., Martínez F. y Baena B. (2009). *Valores personales e interpersonales en adolescentes y adultos de la ciudad de Medellín y el área metropolitana*. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 5(1), 125-139. <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a11.pdf>
- Rivera Porras D. E., Hernández Lalinde J. D., Forgiony Santos J. O., Bonilla Cruz N. J., Rozo Sánchez A. C. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. *Revistas Espacios*, 39 (16), 17-34.

<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%3bn%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Araujo, A. y Romero Mejía, S. R. (2019). *Valores interpersonales y autoconcepto en estudiantes universitarios del 2do., ciclo de Psicología de una universidad de Huancayo, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de psicólogo, Universidad Peruana Los Andes].

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1931/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas Plasencia, V. D. (2015). *Valores interpersonales en estudiantes de derecho y ciencias políticas según el nivel de formación profesional de una Universidad Privada de Trujillo*. [Tesis para optar el título profesional de psicóloga, Universidad Privada Antenor Orrego].

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1771/1/re\\_psicologia\\_valores\\_interpersonales\\_carrera.derecho.cienc.politicas\\_est.universi\\_tesis.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1771/1/re_psicologia_valores_interpersonales_carrera.derecho.cienc.politicas_est.universi_tesis.pdf)

Ruvalcaba Romero, N. A. y Orozco Solís, M. G. (2017). *Salud mental: Investigación y reflexiones sobre el ejercicio profesional*. Universidad de Guadalajara.

Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

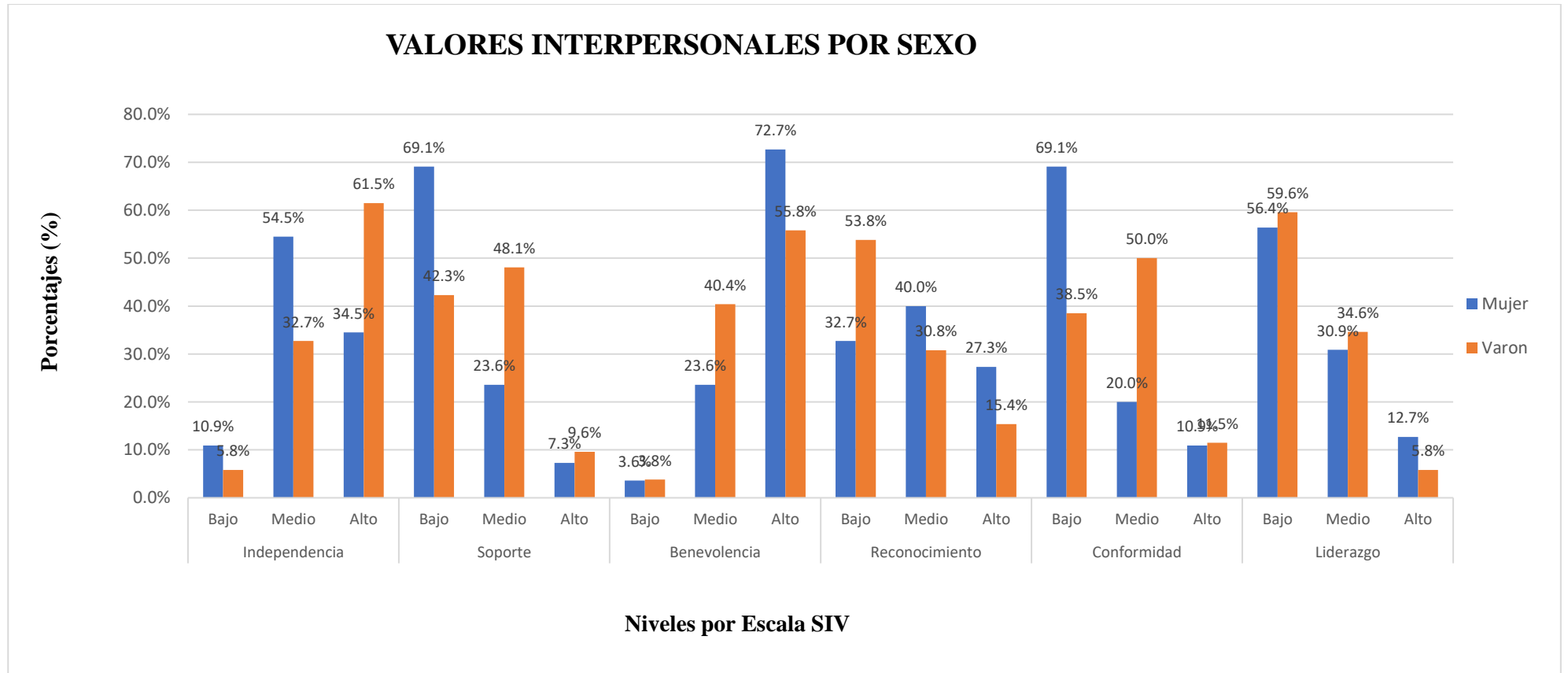
Sarmiento Meza, E. L. (2016). *Razonamiento moral y valores interpersonales en Cadetes de una Escuela de Formación de las Fuerzas Armadas del Perú*. [Tesis para optar el grado profesional de maestro, Universidad Marcelino Champagnat].  
<https://repository.globethics.net/handle/20.500.12424/2178314?show=full>

- Sheffer, D. y Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo*. Universidad de Georgia.
- Schunk, D. H. (2012). *Teorías del Aprendizaje*. La Universidad de Carolina del Norte en Greensboro
- Telles Bejarano, I. L. (2022). *Clima social laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una Municipalidad de la Provincia de Barranca, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82847/Telles\\_BIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82847/Telles_BIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ticona Mamani, D. E. (2021). *Riesgo psicosocial intralaboral y cultura organizacional en una empresa de transportes de carga pesada de Arequipa*. [Tesis para optar el título profesional de Psicóloga, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13615/PStimade.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valbuena, M.; Morillo, R. y Salas, D. (2006). *Sistema de valores en las organizaciones*. Revista Omnia, 12(3), 60-78. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73712303>
- Valenzuela Alvarado R. (2017), *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela\\_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valverde Tinoco, F. (2014). *Síndrome de burnout y clima social laboral en el personal de una empresa de transportes y servicios múltiples de la ciudad de Trujillo*. [Tesis para obtener el Grado de Licenciado en Psicología, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1786>

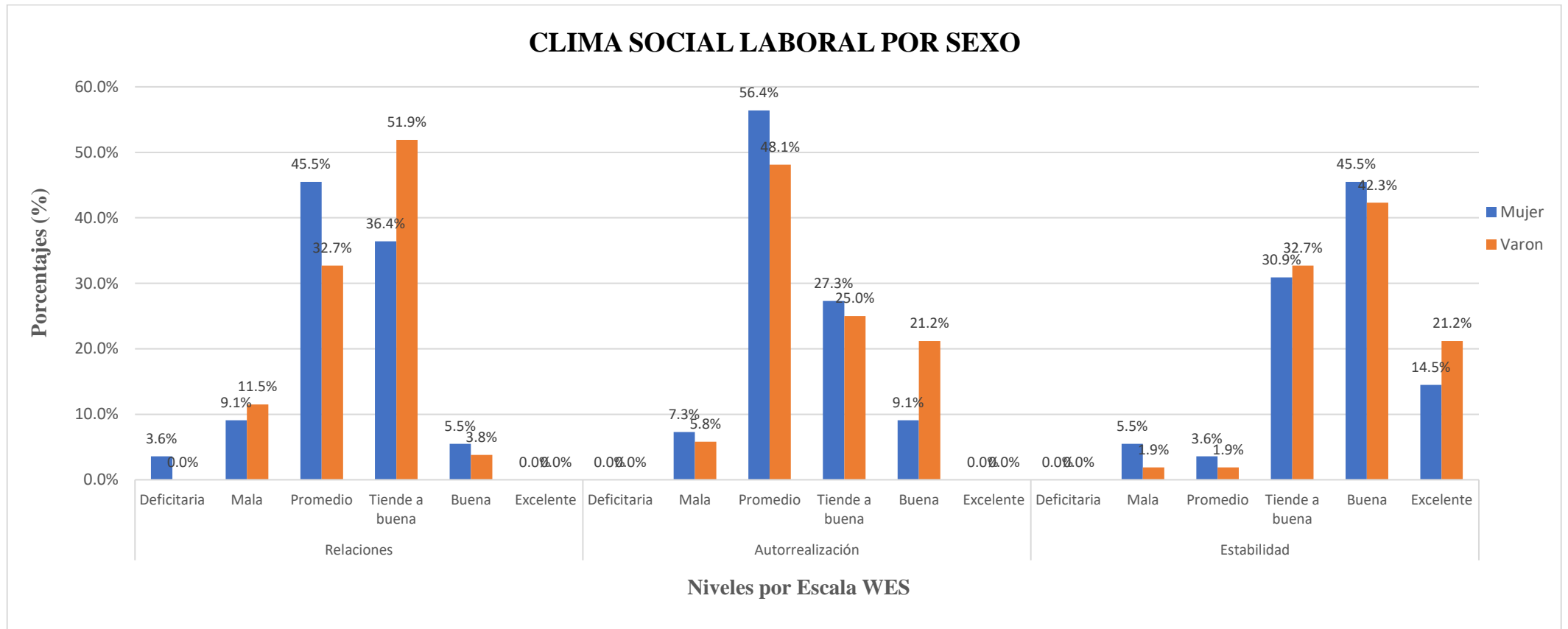
# **ANEXOS**

## ANEXOS

**Anexo 1.** Gráfico de barras de la distribución porcentual de Valores Interpersonales por Sexo (%) en Trabajadores Administrativos Municipales según escala SIV.



**Anexo 2.** Gráfico de barras de la distribución porcentual del Clima Social Laboral por Sexo (%) en Trabajadores Administrativos Municipales según escala WES.



**Figura 1.** Distribución Porcentual del Clima Social Laboral por sexo (%) de Trabajadores Administrativos Municipales según escala WES.

### Anexo 3. Escala de Clima Social Laboral.

<b>Escala de Clima Social Laboral (WES)</b>			
<p>A continuación, encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy distintos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten del todo al lugar donde Ud. Trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.</p> <p>En las frases, el jefe es la persona de autoridad (supervisor, director, gerente) con quien usted se relaciona. La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.</p>			
1	El trabajo es realmente estimulante	V	F
2	La gente no se esfuerza en ayuda a los recién contratados para que estén gusto	V	F
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario	V	F
4	Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes	V	F
5	El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
6	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
7	Las cosas están a veces bastantes desorganizadas	V	F
8	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir normas	V	F
9	Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
10	A veces hace demasiado calor en el trabajo	V	F
11	No existe mucho espíritu de grupo	V	F
12	El ambiente es bastante impersonal	V	F
13	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien	V	F
14	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor	V	F
15	Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia	V	F
16	Aquí parece que las cosas siempre son urgentes	V	F
17	Las actividades están bien planificadas	V	F
18	En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere	V	F
19	Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes	V	F
20	La iluminación es muy buena	V	F
21	Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo	V	F
22	La gente se ocupa personalmente por los demás	V	F
23	Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	V	F
24	Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
25	Muy pocas veces las "cosas se dejan para otro día"	V	F

26	La gente no tiene oportunidad para relajarse	V	F
27	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	V	F
28	Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas	V	F
29	Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas	V	F
30	El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de gente	V	F
31	La gente parece estar orgullosa de la organización	V	F
32	Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo	V	F
33	Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	V	F
34	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas	V	F
35	Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico	V	F
36	Aquí nadie trabaja duramente	V	F
37	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	V	F
38	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados	V	F
39	La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	V	F
40	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	V	F
41	Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen	V	F
42	En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa	V	F
43	A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	V	F
44	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en si mismos cuando surge un problema	V	F
45	Aquí es importante realizar mucho trabajo	V	F
46	No se "meten prisas" para cumplir las tareas	V	F
47	Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	V	F
48	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas	V	F
49	Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	V	F
50	Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	V	F
51	Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo	V	F
52	A menudo los empleados comen juntos a mediodía	V	F
53	Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	V	F
54	Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes	V	F
55	Se toma en serio la frase "el trabajo antes que el juego"	V	F
56	Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo	V	F
57	Muchas veces los empleados tienen duda porque no saben exactamente lo que tienen que hacer	V	F
58	Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisan muy estrechamente	V	F



59	En raras ocasiones e intenta nuevas maneras de hacer las cosas	V	F
60	Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo	V	F
61	En general, aquí se trabaja con entusiasmo	V	F
62	Los empleados con tarea muy distintas en esta organización no se llevan bien entre si	V	F
63	Los jefes esperan demasiado de los empleados	V	F
64	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo	V	F
65	Los empleados trabajan muy intensamente	V	F
66	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante un buen trabajo	V	F
67	Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos	V	F
68	Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	V	F
69	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	V	F
70	A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	V	F
71	Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario	V	F
72	Frecuentemente los empleados hablan entre si de sus problemas personales	V	F
73	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales	V	F
74	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	V	F
75	El personal parece ser muy poco eficiente	V	F
76	Siempre se tropieza uno con la rutina p con una barrera para hacer algo	V	F
77	Las normas y los criterios cambian constantemente	V	F
78	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	V	F
79	El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios	V	F
80	El mobiliario está, normalmente, bien colocado	V	F
81	De ordinario, el trabajo es muy interesante	V	F
82	A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas	V	F
83	Los jefes apoyan realmente a sus subordinados	V	F
84	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros	V	F
85	Los empleados suelen llegar tarde al trabajo	V	F
86	Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias	V	F
87	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados	V	F
88	Si un empleado llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde	V	F
89	Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre	V	F
90	Los locales están siempre bien ventilados	V	F

#### Anexo 4. Cuestionario de Valores Interpersonales SIV.

##### INSTRUCCIONES

Para responder en cada grupo, escoja solamente dos frases (2) la más importante para usted (señálelo haciendo una X en la columna + y menos importante (haga una X en la columna -); la frase restante déjela en blanco, conteste todos los grupos.

1	Tener libertad para hacer lo que prefiera
2	Que los demás estén de acuerdo conmigo
3	Hacer amistad con los menos afortunados
4	Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer ordenes
5	Cumplir con exactitud las leyes y reglamentos
6	Que la gente le dé importancia a lo que hago
7	Ocupar un puesto o cargo importante
8	Tratar a todo el mundo con suma amabilidad
9	Hacer lo que esta admitido como correcto o adecuado
10	Que la gente piense que soy importante
11	Tener una total y completa libertad
12	Saber que la gente está conmigo
13	Acatar las reglas o normas sociales de comportamiento
14	Que haya gente interesada en mi bienestar
15	Asumir la dirección e iniciativa en la toma de decisiones de mi grupo
16	Poder hacer habitualmente lo que me agrada
17	Estar a cargo de un asunto o proyecto importante
18	Trabajar en beneficio de otras personas
19	Relacionarme con personas que sean famosas, muy populares o conocidas
20	Atender estrictamente y cumplir los asuntos a mi cargo
21	Tener una gran influencia en el grupo
22	Que mi nombre sea famoso o muy conocido por mucha gente
23	Hacer cosas por los demás
24	Trabajar por mi propia cuenta o responsabilidad, sin que nadie me dirija
25	Seguir una norma estricta de conducta
26	Estar en una posición o cargo donde tenga autoridad
27	Tener junto a mí, personas que me alienten y me den animo

28	Ser amigo de los que no tienen amigos
29	Que la gente me haga favores
30	Ser conocido por personas que son importantes
31	Ser el único que manda y dirige
32	Acatar estrictamente las normas y leyes establecidas
33	Que los demás me demuestren que yo les agrado
34	Poder vivir exactamente como lo desee
35	Cumplir con mi deber
36	Que la gente me trate con comprensión
37	Ser líder o jefe del grupo del que formo parte
38	Que la gente admire lo que hago
39	Ser independiente en mi trabajo
40	Que la gente se porte considerablemente conmigo
41	Tener a otras personas bajo dirección
42	Emplear mi tiempo haciendo cosas para los demás
43	Poder gobernar mi propia vida
44	Contribuir bastante en las obras de beneficencia social
45	Que la gente haga comentarios favorables sobre mí
46	Ser una persona influyente
47	Ser tratado con amabilidad
48	Mantener siempre el más alto nivel de conducta moral en cuanto haga
49	Ser alabado o elogiado por otras personas
50	Estar relativamente liberado de formalidades o convencionalismos sociales
51	Trabajar por el bien común
52	Contar con el afecto de otras personas
53	Hacer las cosas de acuerdo a lo aprobado o permitido
54	Ir por la vida haciendo favores a los demás
55	Que se permita hacer todo lo que quiera
56	Ser considerado como líder o jefe
57	Hacer lo que es socialmente correcto
58	Que los demás aprueben lo que hago
59	Ser el que toma las decisiones en mi grupo
60	Compartir lo que tengo y me pertenece con otras personas

61	Ser libre de ir y venir donde y cuando me plazca
62	Ayudar a los pobre y necesitados
63	Mostrar respeto por mis superiores
64	Recibir manifestaciones de cortesía, simpatía o afecto de los demás
65	Ocupar una posición o cargo de mucha responsabilidad
66	Cumplir con aquello que es considerado usual o convencional
67	Ser responsable de un grupo de personas
68	Tomar todas mis decisiones por mí mismo
69	Recibir ánimos y alientos de los demás
70	Ser mirado con respeto por otras personas
71	Aceptar fácilmente a otros como amigos
72	Dirigir a otros en su trabajo
73	Ser generoso con los demás
74	Ser mi propio amo
75	Tener amigos y compañeros comprensivos
76	Ser escogido para un puesto de mando o cargo directivo
77	Ser tratado como una persona de cierta importancia
78	Salirme con la mía en las cosas que resulten agradables
79	Que haya personas interesadas en mi
80	Tener maneras o modales correctos y apropiados
81	Ser compresivo con aquellos que tienen un problema
82	Ser muy popular entre la gente
83	Estar eximido o liberado de tener que obedecer reglas o normas
84	Estar en un puesto que me permita decir a otros lo que han de hacer
85	Hacer siempre lo que es moralmente correcto
86	Dedicarme a ayudar a los demás
87	Que haya gente dispuesta a ofrecer ayuda
88	Que haya gente que me admire
89	Hacer siempre aquello que está aprobado
90	Poder abandonar o dejar de lado lo que me rodea si así lo desea

### Anexo 5. Hoja de respuestas SIV.

DATOS GENERALES					
NOMBRE:				FECHA DE EVALUACIÓN	
EDAD:		SEXO		GRADO DE INSTRUCCIÓN	

Como responder: En cada grupo, escoja solamente dos frases. La más importante para usted (señálelo haciendo una X en la columna +) y la menos importante para usted (haga una X en la columna -). La frase restante déjela en blanco. Conteste todos los grupos

	+	-
1		
2		
3		

	+	-
31		
32		
33		

	+	-
61		
62		
63		

	+	-
4		
5		
6		

	+	-
34		
35		
36		

	+	-
64		
65		
66		

	+	-
7		
8		
9		

	+	-
37		
38		
39		

	+	-
67		
68		
69		

	+	-
10		
11		
12		

	+	-
40		
41		
42		

	+	-
70		
71		
72		

	+	-
13		
14		
15		

	+	-
43		
44		
45		

	+	-
73		
74		
75		

	+	-
16		
17		
18		

	+	-
46		
47		
48		

	+	-
76		
77		
78		

	+	-
19		
20		
21		

	+	-
49		
50		
51		

	+	-
79		
80		
81		

	+	-
22		
23		
24		

	+	-
52		
53		
54		

	+	-
82		
83		
84		

	+	-
25		
26		
27		

	+	-
55		
56		
57		

	+	-
85		
86		
87		

	+	-
28		
29		
30		

	+	-
58		
59		
60		

	+	-
88		
89		
90		