



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio
Provincial de Huaraz, Ancash 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Azaña Sal y Rosas, David Samuel (orcid.org/0000-0001-5945-614X)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

COASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA- PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres y familia porque fueron mi fuente de motivación para realizar nuestra investigación. Ellos me brindaron su apoyo y fuerza en momentos de debilidad y su confianza para realizar mi titulación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fuerza y mantenerme segura y firme hasta estos momentos por todo lo que estoy logrando.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de Investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Relaciones personales de los trabajadores del municipio de estudio.....	23
Tabla 2	Dimensiones de la variable relaciones personales	23
Tabla 3	Atención al cuidado de los trabajadores del municipio de estudio	24
Tabla 4	Dimensiones de la variable atención al ciudadano	24
Tabla 5	Correlación de las variables atención al ciudadano y relaciones personales.....	25
Tabla 6	Correlación de las variables inclusión y atención al ciudadano	27
Tabla 7	Correlación de las variables control y atención al ciudadano.....	29
Tabla 8	Correlación de las variables afecto y atención al ciudadano.....	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. La Metodología fue de tipo de básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional. La muestra compuesta de 80 trabajadores del municipio. Los resultados muestran que los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022, el 65% presenta una relación personal regular, el 19% malo y 16% bueno. Así mismo, el 55% presenta una percepción de atención al ciudadano regular, el 24% eficiente y el 21% deficiente. Además, se muestra que, mediante el análisis de la prueba Rho Spearman, existe una relación significativa entre las variables relaciones personales y atención al ciudadano ($p\text{-valor} < 0.05$); coeficiente de Rho Spearman = 0.694. También se muestra que las dimensiones inclusión, control y afecto se relacionan con la variable atención al ciudadano ($p\text{-valor} < 0.05$). Se concluye que existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022.

Palabras clave: Relaciones personales, Atención al ciudadano, Afecto, Inclusión

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between personal relationships and citizen service in the Provincial Municipality of Huaraz, Áncash 2022. The Methodology was basic, quantitative approach, non-experimental, cross-correlational design. The sample consisted of 80 municipal workers. The results show that the workers of the Provincial Municipality of Huaraz, of Ancash 2022, 65% have a regular personal relationship, 19% bad and 16% good. Likewise, 55% present a perception of regular citizen service, 24% efficient and 21% deficient. Furthermore, it is shown that, through the analysis of the Rho Spearman test, there is a significant relationship between the variables personal relations and citizen attention ($p\text{-value} < 0.05$); Rho Spearman coefficient = 0.694. It is also shown that the dimensions inclusion, control and affection are related to the citizen attention variable ($p\text{-value} < 0.05$). It is concluded that there is a relationship between personal relationships and citizen service in the Provincial Municipality of Huaraz, Áncash 2022.

Keywords: Personal relationships, attention to the citizen, affection, inclusion

I. INTRODUCCIÓN

La relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano es un tema de análisis, pues estas variables han estado y estará presente en cualquier entidad pública. A través de organizaciones y ocupaciones, los trabajadores cultivan identidades, relaciones, y medios de supervivencia económica. Así mismo, ninguna organización puede existir en ausencia de las relaciones necesarias y apropiadas.

En efecto, tal como lo señaló Confucio, los seres humanos somos criaturas interdependientes, y nuestras vidas están entrelazadas a través de nuestras conexiones personales. Dentro de estas conexiones, la interacción entre líderes y empleados se considera de máxima importancia para los trabajadores. Por lo tanto, la capacidad de un líder para establecer relaciones efectivas con sus empleados o fomentar un entorno que propicie relaciones beneficiosas tiene un impacto sustancial en su nivel de compromiso y desempeño. Esta interacción ha recibido una atención considerable en tiempos recientes.

A nivel nacional, la investigación interdisciplinaria ha explorado cómo navegan los trabajadores, las interconexiones de la vida y el trabajo a través de sus relaciones. Trabajos como el de, Cubas y Heredia (2020) muestran que la atención al ciudadano es un tema importante debido a que en población usuaria de municipalidades se tienen niveles altos de desaprobación de aspectos como atención a los reclamos y sugerencias (50%), transparencia y acceso a la información (45%), conocimiento a la ciudadanía (45%), proceso de atención y simplificación administrativa (50%), entre otros.

Un importante papel que juegan los líderes en el fomento del compromiso de los trabajadores y desempeño es probable que surja la siguiente pregunta: ¿Por qué algunos líderes son mejores en comprometer a los trabajadores que otros? Investigadores han llevado a cabo una serie de estudios en el campo de la personalidad y el compromiso que esencialmente dan una respuesta a este tema. De acuerdo con otros investigadores la capacidad de un líder para manejar eficazmente las diversas relaciones de una organización puede ser un factor contribuyente. De hecho, conectando los dos (personalidad y capacidad para

manejar las relaciones) demuestra cómo las relaciones críticas son para el éxito de cualquier organización. Uno de los mejores conceptos para obtener una mejor comprensión de las relaciones en el lugar de trabajo (Agyemang et al., 2022).

Chiavenato (2004) llega a considerar que existen 3 premisas que llegan a explicar las conductas del ser humano, como es: la causa del comportamiento interno o causas de comportamiento externo, mediante la influencia del medio ambiente y herencia de los antepasados, que son reconocidas por las dos clases de motivación que son la intrínseca (interno) y extrínseca (externo).

El presente estudio brindó un aporte a través de sus variables, un tema tan relevante como el factor humano. Asimismo, permitió para una mejor contribución con los objetivos de la organización y, por tanto, al mejoramiento de las buenas instituciones en el Perú y no solo orientar en gobiernos locales, pues el estudio se proyectó a cualquier institución prestadora de servicios.

De tal manera a continuación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022?; los problemas específicos tenemos: 1. ¿Cuál es la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022?; 2. ¿Cuál es la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022?; 3. ¿Cuál es la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022?

Las relaciones interpersonales posibilitan tener una visión más extensa de la vida laboral dentro de una institución, porque permite el acceso a datos concretos y reales sobre las percepciones de los empleados sobre la realidad existente en el ámbito laboral. Estas visiones sobre los diversos contextos de la realidad laboral conforman un elemento esencial no solo para la implantación de las políticas de gestión empresarial, sino también a fin del desarrollo estratégico de una entidad (Toro, 2013).

Asimismo, este enfoque tiene en cuenta el entorno en el que trabaja el colaborador, cómo trata el jefe al empleado y las relaciones interpersonales en el

trabajo, todo lo cual se mezcla para formar lo que es conocido como las relaciones personales, el cual tiene un gran impacto proporcional en la entrega óptima de servicios. Los resultados de este estudio podrían sistematizarse, teniendo en cuenta que se demuestra la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el municipio de estudio.

La justificación práctica, busca conocer la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el municipio, lugar de estudio. La finalidad de dicha investigación es trascendental, porque está enfocado en comprender los distintos factores que tendrían incidencia de forma negativa o positiva en la atención al ciudadano, teniendo como factor principal, las relaciones interpersonales. Hoy en día, el desempeño, junto con el compromiso del personal con la entidad, constituye un instrumento eficaz que los departamentos de RR. HH. pueden utilizar para comprender el nivel de compromiso del personal en el trabajo que desarrollan dentro del municipio.

La relevancia de asociar las relaciones personales y atención al ciudadano consta en el cumplimiento de los objetivos trazados por la entidad. Por ende, se han conocido las falencias y se ha propuesto un plan de acción a fin de optimizar las relaciones interpersonales y concretar su aplicación potenciada, aumentando así una buena atención a los ciudadanos del municipio de Huaraz, Ancash, 2022, teniendo en cuenta que la conducta de los empleados incide de forma directa en su comportamiento en la toma de decisiones, en la ocurrencia, manejo y solución de conflictos, en términos de eficacia, eficiencia y demás resultados e indicadores generales en el trabajo.

Sobre la importancia social, brindó al estudio un análisis de la situación actual que están viviendo los trabajadores del municipio de Ancash, 2022; del mismo modo, permitió conocer la manera en que un trabajador percibe su trabajo, desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el contexto interno y externo de cada colaborador; lo cual dará paso a la elaboración de estrategias para mejorar la calidad de vida en los trabajadores.

El estudio de las relaciones personales permitió identificar ciertos paradigmas que deben ser eliminados, y reemplazados por la búsqueda del

bienestar común con los clientes a través de los dones y talentos de cada trabajador, poniendo en práctica sus habilidades sociales, valores y principios de manera asertiva, empática, manteniendo una comunicación efectiva. De ese modo se estarían cumpliendo las metas individuales y colectivas existentes dentro de la empresa.

Respecto a la importancia aplicada, reunió las condiciones metodológicas para considerarse aplicada, ya que tuvo por finalidad ampliar el conocimiento y describir la importancia y la optimización del clima laboral que existe entre los colaboradores de una empresa y los resultados beneficiosos que aumentan en gran manera la productividad de la misma. Mientras, instaurar climas laborales saludables contribuye al desarrollo profesional, grupal e individual dentro de la sociedad. Es decir, permitió potenciar la innovación y la creatividad del personal, motivándolos, de esa manera, para ejercer su trabajo con mayor entrega y dedicación de manera efectiva, eficiente y eficaz.

En el presente estudio tuvo como objetivo general en determinar la relación entre atención al ciudadano y las relaciones personales en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. Así mismo, los objetivos planteados fueron: 1. Determinar la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; 2. Determinar la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; 3. Determinar la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Así mismo, la hipótesis general de la investigación fue: existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. La hipótesis específica fueron: 1. Existe relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; 2. Existe relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; 3. Existe relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. El planteamiento de problema, objetivos e hipótesis (ver anexo 1).

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se tienen investigaciones como la de Eger et al. (2022) quienes se plantearon como objetivo determinar las condiciones laborales desafiantes y las relaciones personales en el lugar de trabajo (RPT) en los Estados Unidos, 2021. Se entrevistaron a un total de 38 empresas de la industria a trabajadores y gerentes durante la pandemia de COVID-19. A través de esta investigación interpretativa, este ensayo muestra hallazgos inductivos sobre cómo los trabajadores y gerentes de la industria de servicios utilizan la comunicación para crear y mantener RPT. Se identifica cómo algunos RPT se sostienen a través de una forma única de identificación ocupacional que cultiva una familia de la industria de servicios, que denomina familiar relaciones personales en el lugar de trabajo. Esto se extiende más allá de la comunicación organizacional beca de familia para considerar identificación ocupacional. Además, nuestra investigación revela que la RPT pueden construir comunidades a través de la atención y el apoyo, también perpetúan la organización, violencia, como el acoso sexual y la intimidación.

Agyemang et al. (2022) plantearon como objetivo averiguar el impacto de la escala GRX (ganqing, renqing y xinren) en un entorno laboral no chino. Así, para aplicar y determinar el efecto de las tres dimensiones de guanxi en el compromiso de los empleados y, eventualmente, su desempeño laboral en un entorno de trabajo africano. Esta investigación utilizó la teoría del intercambio social para explicar la relación entre los supervisores y sus subordinados. Los datos de la investigación comprenden 530 encuestados, quienes fueron elegidos al azar de siete organizaciones. Smart-PLS 3.2.8 fue el instrumento principal utilizado para analizar los datos. El resultado indicó que renqing, sinónimo de compartir mutuo o necesidad de reciprocidad, fue muy significativa con el compromiso de los empleados y el desempeño laboral. Por eso, se logra un resultado beneficioso para todos siempre que los empleadores muestren una preocupación y un cuidado genuinos por sus empleados. Además, hubo una relación negativa entre ganqing (apego emocional) y el compromiso de los empleados. Esto reveló que tomar decisiones basadas en las relaciones personales afectar negativamente el compromiso de los empleados y el desempeño laboral. Esta investigación se suma a la literatura al revelar que guanxi es aplicable en lugares de trabajo no chinos.

El estudio de Bacheva (2020) investigó el nivel de comportamiento asertivo y autoestima en estudiantes de enfermería, enfermeras docentes y matronas, y cómo esto moldea su perfil personal y orientaciones sociales en relaciones interpersonales. Utilizaron un enfoque cuantitativo no experimental y de tipo relacional con una muestra de 44 estudiantes de enfermería y matronas. Se aplicaron cuestionarios específicos para medir el asertividad y la autoestima. Los resultados mostraron que los estudiantes no diferían significativamente de la muestra normativa en cuanto a asertividad y autoestima. Sin embargo, hubo una ligera tendencia a mejores resultados en el grupo de matronas. En conclusión, se recomienda fomentar habilidades asertivas en estudiantes de ambas profesiones reguladas y considerar las características de personalidad para una orientación socialmente significativa en su comportamiento.

Oloidi (2020) investigó cómo las percepciones sociales de la Discapacidad Intelectual (DI) influyen en las actitudes y comportamientos de los trabajadores de vida comunitaria para adultos y los servicios diurnos. El estudio empleó un enfoque mixto, con 18 entrevistas cualitativas en la etapa uno y una encuesta de autocompletado en la etapa dos, que obtuvo 276 respuestas completas. Los resultados destacaron cuatro temas principales, donde factores socioculturales, como el miedo y la priorización de la seguridad, influyeron en las brechas entre la teoría y la práctica. Además, factores como el género, la edad, la ubicación y el tipo de servicio generaron diferencias significativas en las opiniones. Se señaló que las actitudes que perciben a las personas con DI como vulnerables afectan las acciones de los trabajadores, quienes priorizan la seguridad sobre otras necesidades. Se concluye que se necesitan políticas mejoradas y apoyo práctico para reducir el miedo del personal en el apoyo a las relaciones personales y sexuales de las personas con DI.

Benites y Tigua (2018) El objetivo de esta investigación es lograr y mejorar el desempeño personal administrativo y las relaciones personales de la ciudad de Guayaquil, por lo que existe la necesidad de mejorar la relación interpersonal, por su importancia para el futuro de la empresa, porque no será un buen clima laboral, y tenemos el compromiso de no brindar a los usuarios un excelente servicio. Objetivos alcanzados y alcanzados. Aproximadamente 12 personas participaron en

el estudio. Se recopiló la información de las entrevistas y las guías de observación para determinar si los empleados están satisfechos con su trabajo y las observaciones in situ, para poder gestionar mejor sus empresas. En el proceso, los resultados obtenidos fueron tabulados e interpretados para proporcionar un laboratorio para mejorar la satisfacción laboral a través de este trabajo de investigación, para analizar y proponer alternativas como guía para los gerentes y empleados. Fomentar un ambiente de trabajo agradable, mejorando así las actitudes, el entusiasmo, mejorando así su rendimiento laboral.

Con respecto a los estudios nacionales se mencionan los presentados por autores como Cruz (2022) quien consideró como fin de su investigación encontrar por medio de análisis la relación que mantuvieron la simplificación administrativa y la atención al ciudadano de la provincia del Cusco a lo largo del 2021. Metodológicamente el estudio se caracterizó por ser básico en su tipo, no experimental en cuanto al diseño y su corte temporal fue transversal, además de que el enfoque escogido fue cuantitativo. De otro lado, en la muestra que se determinó estuvo compuesta por 50 usuarios de la mencionada entidad, los cuales accedieron a participar de una encuesta, la que fue la técnica escogida en la investigación. En cuanto a los resultados, a nivel inferencial la correlación se expresó en el coeficiente estadístico de Rho de Spearman, el cual se cuantificó en 0.390 y un valor $p < 0.05$. Así, los autores concluyeron que hubo una relación entre las variables estudiadas, en la medida que la simplificación administrativa, como elemento de la reforma y modernización del estado, conlleva a una mejor atención que recibe el ciudadano.

Calle (2021) el objetivo de este trabajo de investigación fue determinar la relación entre la motivación y la atención al ciudadano. La metodología fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y correlacional; la población fue de 3192 empleados de un gobierno local, la muestra fue 343 empleados. El instrumento para la recolección de datos fue la encuesta con escala de tipo Likert de tipo ordinal. Los resultados muestran que las variables atención al ciudadano y motivación del talento humano, se relacionan positivamente ($Rho = 0.57$). Se concluye que la motivación del talento humano se relaciona con la atención al ciudadano.

Dávila y Guerrero (2021) presentaron como objetivo de su artículo científico hallar la relación estadística que se presente entre las relaciones personales y el desempeño laboral de la municipalidad del distrito de Tabaconas, ubicado en el departamento de Cajamarca, durante el 2021. Sobre la metodología, los autores definieron un diseño no experimental, además de correlacional en su enfoque, siendo además escogido el corte transversal. La población en estudio fue 55 asalariados de la entidad pública señalada, la cual se sometió a la aplicación de cuestionarios para recabar la información necesaria. Con respecto a los resultados, a nivel descriptivo, se indicó a la variable relaciones como de un nivel principalmente regular con 40%. Además, la inferencia estadística demostró que entre las dos variables se halló una correlación donde el Rho de Spearman fue cuantificado en 0.921 y el $p < 0.05$. A partir de esto, los autores pudieron concluir que las variables se encuentran ligadas de forma directa y de manera significativa.

Tafur (2019) planteó como objetivo analizar las influencias de las relaciones personales en el clima laboral de los trabajadores del hospital Pacasmayo, 2018. Metodológicamente el estudio se caracterizó por ser aplicado, de tipo cuantitativo, método inductivo-deductivo, de diseño explicativo, consto de una muestra de 92 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta mediante el instrumento de observación directa y la entrevista. Los resultados mostraron deficiencias en este centro de salud con respecto al clima laboral, relaciones interpersonales inadecuadas que se define la comunicación por un bajo nivel, índice alto de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo. Se concluye proponer estrategias eficaces en el área de trabajo social que ayude a disminuir riesgos y sus consecuencias de los trabajadores. Una estrategia eficaz también puede lograr consecuencias positivas en la productividad y motivación de los trabajadores.

Muñoz y Soriano (2018) el objetivo final de este proyecto en estudio es lograr y mejorar el desempeño del personal y las relaciones interpersonales del directivo de Amatar, Guayaquil. Se puede observar a nivel interno y externo, por lo que existe la necesidad de tener que mejorar para el futuro y así la empresa, ya que será un mejor ambiente de trabajo asimismo se desempeñará brindando un excelente servicio a los usuarios, que se han logrado. Aproximadamente 12 personas

participaron en el estudio, la información obtenida de las entrevistas y las guías de observación ayuda a determinar si los empleados están satisfechos con su trabajo y las observaciones en el lugar, para poder gestionar mejor sus empresas. En el proceso se tabulan e interpretan los resultados obtenidos, proporcionando así un laboratorio para mejorar la satisfacción laboral a través de este trabajo de investigación, para analizar y recomendar alternativas como guía para los directivos y empleados. Fomentar un ambiente de trabajo agradable, mejorando así las actitudes, el entusiasmo, satisfacción y compromiso de los trabajadores, mejorando así su rendimiento laboral.

La variable “relaciones personales” se le define como la interacción bidireccional entre dos o más personas. Por tanto, son relaciones sociales regidas por leyes y normas. Según Schutz (1964) piensa que los miembros del grupo sólo serán adecuados cuando se satisfagan las necesidades básicas. Estas necesidades son fundamentales, porque las personas de cada grupo viven dentro de estas necesidades, aunque en diferentes grados. Por otra parte, estas necesidades son interpersonales, ya que sólo pueden satisfacerse plenamente dentro y fuera del grupo. Al mismo tiempo, Monjas y Gonzales (2000) considera que las relaciones individuales son un aspecto fundamental de la vida humana, funcionando con un fin en sí mismo y como un medio para llegar a determinados objetivos. Bisquerra (2004), define las relaciones personales como una relación entre dos o más personas; así mismo, las relaciones sociales interactuadas son reguladas por las instituciones sociales.

Por otro lado, Zaldívar (2017) destacó el papel trascendental de las relaciones personales los diferentes ámbitos sociales y tienen como base la comunicación. Además, las relaciones personales se realizan día a día, lo cual orientan a llegar a los objetivos grupales. El mismo autor menciona que, disponen de recursos lógicos personales que les permiten utilizar y gestionar sus habilidades comunicativas de forma correcta y eficaz en diferentes contextos red social en la que se trabaja. Mientras que, Wiemann (2011) es la base del trabajo en equipo, y que habilita o facilita el establecimiento de relaciones y contactos sociales interpersonales. Le da una ventaja en las posiciones que necesita comunicación; es decir, el hombre necesita de otro hombre para interactuar con otras personas.

Según Schütz (1964) menciona que las relaciones personales se dividen en tres dimensiones, inclusión, control y afecto. Al respecto, la inclusión: define la necesidad de que cada miembro nuevo se sienta aceptado, valorado, incluido y apreciado por los participantes del grupo. Para determinar la inclusión se tendrá que hacer las siguientes preguntas ¿Quién me aceptará?, ¿Quién me rechazará?, ¿Cómo seré aceptado?, ¿Qué necesito para ser aceptado? Con estas preguntas cada uno sabrá si está en el grupo adecuado; es decir, intentan estudiar a los demás miembros del grupo para entender su estilo de vida, su forma de vestir, lenguaje y su existencia. Este es un paso importante para crear confianza y pertenencia personal. Así mismo, cualquier grupo de tenga confianza, aumentara su autoestima y por ende dejara de ser disfuncional.

Asimismo, la necesidad de control, Schütz (1964) define que cada miembro del equipo puede aportar su propia participación y la de los demás: (a) Designe a un recepcionista responsable de recepcionar a los invitados. (b) Asegúrese de que todos tienen sus propias credenciales. (c) Se recomienda realizar actividades de divulgación y presentación cuando haya nuevos miembros. (d) Cree su propio personaje, tolerancia, emociones en los grupos. Tolerancia, control y emociones desarrollo de los grupos fue propuesta por William Schutz. La siguiente descripción es una adaptación del libro "The Underworld of Interpersonal Communication". Los términos clave son: tolerancia, control y afecto. El grupo comenzó centrándose en la tolerancia, luego pasó al control y finalmente al afecto. El ciclo comienza de nuevo, pero con diferente profundidad o grado.

El control adecuado: es cómo se desarrolla en la toma de decisiones, si hay disputas, se consideran y se tratan abiertamente. Así mismo, el liderazgo es activo y el poder está separado, no hay necesidad de control, avanzan en las decisiones, hay comunicación entre sus miembros, trabajan con eficacia y se responsabilizan de sus acciones, cooperan y respetan. El control inadecuado, es completamente inconsistente con el control adecuado.

De igual manera, Schütz (1964) sobre el afecto adecuado, se refiere al comunicarse valdidad, honesta y abierta expresando emociones y aceptando a los miembros la retroalimentación. Los miembros confían unos en otros y se respetan entre sí y tienen diferentes libertades y están dispuesta a aceptar nuevas ideas y

cambios. Los miembros son conscientes de la seguridad que comparten, donde residen los valores y el apoyo y donde obtienen la satisfacción de pertenecer al equipo tanto dentro como fuera de la reunión. Mientras que, afectos inapropiados, el mismo autor refiere a que apenas había comentarios íntimos en el grupo se nota el distanciamiento social, se condena el incumplimiento de las normas, generando hostilidad a las nuevas ideas y muchas personas sintiéndose rechazados y generando con ello el descontento grupal.

Respecto a la variable “atención al ciudadano” Chiavenato (2004) define la atención al ciudadano como las acciones o comportamientos relacionados con los objetivos organizacionales que los trabajadores muestran en el desempeño de las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos, dichas acciones o comportamientos pueden ser medidos de acuerdo a la capacidad y nivel de cada persona. Es el comportamiento o conducta, cual puede ser medido de acuerdo a la empresa.

En este sentido, Chiavenato (2004) la atención se determina mediante causas preliminarmente identificados y evaluados, como son: la creatividad, el rendimiento y los factores de rendimiento real. Los factores operativos son: el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en grupo y liderazgo, exactitud y trabajo en equipo; por otro lado, tenemos los factores actitudinales: disciplina, cooperación, habilidad de seguridad, iniciativa, creatividad, actitud, discreción, presentación personal, capacidad de realización.

Asimismo, Chiavenato (2004) menciona que la empresa debe garantizar unas buenas condiciones de trabajo en las que pueda medir el rendimiento de los empleados y saber cuándo tomar las medidas correctivas adecuadas. La calificación es muy importante cómo están haciendo su trabajo y desarrollar planes de mejora, cuando las evaluaciones de los empleados se hacen correctamente, no lo son, sólo permiten a los empleados entender su nivel de rendimiento. Afecta a sus esfuerzos futuros y al correcto desempeño de sus funciones. La evaluación del empleado, las cualidades de cada empleado, los planes de selección y promoción, los procesos administrativos, la definición de roles, la creación de fundamentos y requisitos de equidad.

Dimensiones de la evaluación de la atención al cliente, estos parámetros pueden verificarse en relación con su ubicación y la función que se desempeña; la mayoría de nosotros estaría se esfuerzan para ser eficientes, es decir, por alcanzar sus objetivos y utilizar sus recursos de forma racional y eficiente. La consecución de los objetivos crea valor, pero en la realidad cotidiana se desvía significativamente; hay muchos casos en los que los empleados persiguen cumplir sus objetivos conjuntamente debido a la división de funciones, el bajo nivel de trabajo en equipo y la escasa implicación del personal.

La primera dimensión: la calidad de vida en el trabajo es un concepto complejo, que incluye los siguientes factores: satisfacción en el trabajo bien hecho, resultados futuros de la organización, así como relaciones interpersonales individuos en grupos y relaciones dentro de la organización (Chiavenato, 2008).

La segunda dimensión, las relaciones personales son interacciones que describen el procesamiento y la comunicación que tienen lugar entre las personas en diferentes momentos. Estas son las interacciones cotidianas con los compañeros, las llamamos compañeros y compañeras (Chiavenato, 2008).

La tercera dimensión, organización, se convierte en una estructura técnica de las relaciones que existen entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de una organización social, con el fin de lograr la máxima eficiencia adecuada a los planes y objetivos establecidos (Chiavenato, 2008).

La cuarta dimensión, trabajo en equipo, es importante señalar que el desempeño de los empleados mejore al tener un contacto directo con las personas que brindan servicios o si están en un grupo donde su calidad puede verse afectada (Chiavenato, 2008).

Fundamentos científicos, técnicos o humanísticos, este estudio es importante porque permite diagnosticar la relación entre las relaciones personales y atención al ciudadano en el gobierno local de Huaraz 2022, con una descripción realista y original de las premisas para el estudio a los usuarios, con aspectos relacionados con la inclusión, el control, el afecto, la calidad del trabajo, las relaciones personales, la labor en grupo y la organización; para restablecer dicha

relación y desempeño entre las personas y buscar la satisfacción de los usuarios. También permite la comparación empírica con los modelos teóricos de las relaciones personales, el desempeño laboral y su asociación.

La originalidad y novedad del estudio radica en que aportó nuevos conocimientos del sistema interno urbanos de Huaraz para el periodo concreto de 2022, caracteriza las cualidades o rasgos de personalidad y logros que son percibidos por los usuarios de los sujetos de esta investigación y que afecte positivamente en su calidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El trabajo de investigación fue clasificado como de tipo aplicada porque acrecienta los conocimientos y sirve de base teórica para la formulación de otros estudios posteriores (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Además, el estudio fue de enfoque cuantitativo porque el procedimiento para analizar y recoger la información se realizó por estrategias de medición como los cuestionarios y, además, estuvo presente el empleo de estadística para la determinación de los niveles descriptivos coeficientes para poder medir con exactitud las variables en la muestra (Hernández y Mendoza, 2018).

Con relación al método, se ha escogido el hipotético deductivo, el cual según Creswell (2014) se utiliza para comprobar la veracidad de una teoría sin desarrollarla, y el nivel del estudio fue descriptivo correlacional, el cual se refiere a que busco determinar y medir el grado de relacionamiento entre las variables en el fenómeno estudiado. En este sentido esta tesis se centró en conocer la relación entre las relaciones personales y atención al ciudadano, por medio de los métodos estadísticos adecuados (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, el nivel fue descriptivo. Autores como Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) lo han definido como el tipo de nivel que pretende encontrar y determinar las propiedades, condiciones y características de las unidades de análisis, es decir, los participantes de la muestra o aquellos elementos del fenómeno a analizar. En este sentido, Sánchez et al. (2018) identifican que este nivel, o también llamado alcance, determina las características de los contextos en sus particularidades.

El diseño del estudio fue no experimental y transversal, porque se utilizó conocimientos preexistentes para lograr su propósito, no se alteran las variables objeto de estudio, y toda la información fue recogida en un solo periodo de tiempo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. Relaciones personales

Una variable puede ser explicada como una característica o condición de un fenómeno o unidad de análisis que puede presentar distintas características que al mismo tiempo pueden ser medibles (Degu y Yigzaw, 2006). Para autores como Kumar (2019) esas características hacen a las variables únicas y diferentes entre sí, además de que en su medición se emplean unidades de medida razonables, siendo en este caso las relaciones personales y la atención al ciudadano.

Definición conceptual: las relaciones personales según Schütz (1964) son aquellas que un ser humano necesita de otro ser humano: necesidad de libertad, comprensión y aceptación. Así mismo, la relación social tiene lugar en un entorno regido por las reglas y leyes.

Definición operacional: mediante el cuestionario se ha evaluado de relaciones personales del autor. Por medio de las dimensiones afecto, control e inclusión, además de los rangos de buena, regular y mala para medir la variable.

Indicadores: la variable relaciones personales presentó indicadores que se organizaron de acuerdo a sus dimensiones, a través de los cuales se procedió a medir por medio de ítems correspondientes del cuestionario.

Dimensión "Inclusión": presento como indicadores a la aceptación, integración y la comunicación.

Dimensión "Control": contiene como indicadores a la influencia y lo progresos.

Dimensión "Afecto": muestra como indicadores al respeto y a la estimación.

Escala de medición: se empleó la escala Likert, la cual es una de tipo ordinal y que presentó cinco (5) escalas puntuadas del 1 al 5, donde cada una de estas puntuaciones representó las alternativas de percepción que tengan los encuestados, siendo la más baja (1) correspondiente a "Nunca", 2 a "Casi nunca", 3 a "A veces", 4 a "Casi siempre" y 5 a "Siempre".

Variable 2. Atención al ciudadano

Definición conceptual: la atención al ciudadano, según Chiavenato (2000) comprende las acciones o conductas de los empleados, encaminadas al logro de las metas básicas de la organización, se denominan productividad en el trabajo. Las habilidades y el compromiso con el desarrollo de la empresa proporcionan valores medibles.

Definición operacional: fue evaluada mediante el cuestionario de atención ciudadana del autor. Por medio de las dimensiones relaciones interpersonales, calidad del trabajo y trabajo en equipo y organización, además de los rangos de buena, regular y mala para medir la variable.

Indicadores: la variable atención al ciudadano presenta indicadores que se organizan de acuerdo a sus dimensiones, a través de los cuales se procedió a medir por medio de ítems correspondientes del cuestionario.

Dimensión "Calidad de trabajo": tiene como indicadores a cero errores, uso de recursos, requiere supervisión, tiempo para realizar tareas y respeto en el trato.

Dimensión "Relaciones interpersonales": muestra como indicadores a la cortesía, la orientación y los conflictos.

Dimensión "Trabajo en equipo": presenta como indicadores a la integración, la identificación, planificar, indicadores y las metas.

Escala de medición: se empleó en escala Likert, la cual es una de tipo ordinal y que presenta cinco (5) escalas puntuadas del 1 al 5, donde cada una de estas puntuaciones representa las alternativas de percepción que tengan los encuestados, siendo la más baja (1) correspondiente a nunca, casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

3.3. Población, muestra, muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por los 129 trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. En relación con lo anterior, la definición de población se puede encontrar los textos de Hernández et al. (2018) quienes señalan que esta constituye un conjunto de casos o unidades a analizar que mantienen entre sí condiciones o caracteres que los hace comunes. Asimismo, señalan que es necesario que mantengan consistencia con las preguntas y fines del estudio.

De otro lado, metodólogos como Sánchez et al. (2018) coinciden en que la población está compuesta por la agrupación de elementos con características con similitudes. Definición que es complementaria a la de López-Roldan y Fachelli (2015) quienes mencionan que la población se comprende como la totalidad de elementos que permiten determinar conclusiones a partir del análisis.

Para la determinación de la población se han empleado los siguientes criterios de inclusión, los cuales son aquellas premisas que señalan características que deben tomarse en consideración para la inclusión de un elemento a la muestra (Arias-Gómez et al., 2016), y de exclusión, los cuales son las condiciones que al ser identificadas en un elemento de análisis lo termina por dejar excluido de la posibilidad de ser parte de la población (Arias et al., 2016). Además, estos criterios pueden cambiar o ser modificados de acuerdo a la evolución de los caracteres de la población y por lo tanto debe tratarse con mucho cuidado puesto que pueden alterar los resultados.

Criterios de inclusión:

Trabajadores de la Municipalidad provincial de Ancash.

Trabajadores que aceptaron el consentimiento informado.

Trabajadores de ambos sexos.

Criterios de exclusión:

No trabajadores de la Municipalidad provincial de Ancash.

Trabajadores que no aceptaron el consentimiento informado.

3.3.2. Muestra

Según textos de Ñaupas et ál. (2018) la muestra puede comprenderse como aquella parte representativa y constituyente de la población que es obtenida por medio de un proceso de muestreo y que presenta de forma necesaria las características de la población requeridas para la investigación. De esta manera, es posible la realización de la generalización de los resultados del estudio en poblaciones grandes. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mantienen una postura similar al señalar la muestra es el componente desde donde se obtienen los datos e información por medio de la aplicación de instrumentos. Y lo mismo explican Sánchez et al. (2018) para quienes el proceso de muestreo para obtener la muestra puede ser probabilístico y no probabilístico. En ese marco, la muestra del estudio fueron los 80 trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022, escogido como espacio de estudio.

3.3.3. Muestreo

Muestreo, según Arias (2020) es una técnica para estudiar la muestra, obtenida por un estadístico, como un número que se obtiene mediante una operación matemática o un cálculo estadístico, proporcionando un número real de elementos representativos del total. El muestreo empleado fue de clasificación no probabilística, y del subtipo por conveniencia. Estos son explicados por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como aquellos en los cuales no se emplea el criterio estadístico para determinar la cantidad de elementos constituyentes de la muestra adecuada, sino que utiliza criterios como la accesibilidad a la población y el criterio propio del autor para determinar el número óptimo.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis comprende a los componentes que se analizó en la investigación y que se presentaron en la población determinada, siendo en este trabajo la unidad de análisis los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, en Ancash que laboran en el 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Este trabajo analizó aquellos contextos por medio del enfoque cuantitativo, por lo que su fin fue determinar la realidad natural y las relaciones que se establecen entre las variables. Por lo que se recolectaron sus datos a través de técnicas que constituyen planes de acción que conducirán y guiarán esa recolección con un específico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Cook (2000) menciona que la encuesta es un método para recoger datos de un número de personas cuyas opiniones personales son de interés para el investigador, utilizando una lista de preguntas previamente redactadas para los sujetos, de manera que ellos también puedan responder por escrito. Las herramientas utilizadas en la encuesta son un cuestionario con 2 variables de investigación y una medida observacional de atención al ciudadano de acuerdo con la retroalimentación del jefe de gerencia. Según Hernández et al. (2010) un cuestionario abarca una cantidad de ítems relacionadas con una variable o varias. En el estudio se utilizó como instrumento, un cuestionario de 33 preguntas en escala ordinal (20 preguntas sobre las relaciones personales y 13 sobre atención al ciudadano). El nivel de respuesta de cada instrumento fue: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) nunca.

Para validar el instrumento, se usó la validez de contenido, que indica hasta qué punto la herramienta refleja un área de contenido específica de lo que se está midiendo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Mientras que, para determinar la efectividad de los instrumentos, se ha intentado medir la efectividad de nuestro contenido a través de una evaluación de expertos; al respecto, contamos con la opinión de tres expertos en métodos de investigación y / o administración pública

que creían que estas herramientas eran suficientes y por tanto adecuadas para ellos.

Instrumento 1: Relaciones personales

Ficha técnica

Nombre: “Relaciones personales”

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: evaluar las relaciones personales

Ítems: 20

Niveles: malo, regular, bueno

Tiempo de aplicación: requiere aproximadamente entre 10 a 20 minutos para completar el test

Método de aplicación: individual y grupal

Dimensiones: inclusión, control y efecto

Instrumento 2: Atención al ciudadano

Ficha técnica

Nombre: “Atención al ciudadano”

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: evaluar las atenciones al ciudadano

Ítems: 20

Niveles: malo, regular, bueno.

Tiempo de aplicación: requiere aproximadamente entre 10 a 20 minutos para completar el test

Método de aplicación: individual y grupal

Dimensiones: calidad de trabajo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización

Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el software estadístico IBM SPSS, donde se realizó un análisis de confiabilidad, a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos para la confiabilidad del instrumento fueron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.738 para la atención al ciudadano y 0.788 para las relaciones personales. Estos valores confirmaron que los coeficientes Alfa eran mayores de 0.700, lo que se considera aceptable en términos de confiabilidad. Por lo tanto, se puede concluir que los instrumentos son adecuados para medir lo que se pretende evaluar, respaldando así su validez en el estudio.

3.5. Procedimientos

Esta investigación fue de tipo básico, con un grado de descripción de correlación que permite comprender y testear las variables de investigación para encontrar la relación entre ellas. Se utilizó una encuesta por cuestionario para que los cálculos estadísticos se puedan realizar utilizando estadística descriptiva univariante. En cuanto a los cuestionarios, estos cuestionarios fueron firmados por dos profesores expertos relevantes al eje de investigación y también por un especialista curricular con maestría o doctorado que validaron las preguntas del cuestionario para que se pueda realizar la recolección de datos.

Para realizar lo anterior, se procedió en principio con el establecimiento del contacto con la muestra determinada, para la cual se emplearon medios de redes sociales como WhatsApp, Messenger, Gmail, entre otros medio de comunicación dependiendo de la accesibilidad de los colaboradores. Posteriormente, se solicitó la licencia a los trabajadores de la muestra y a la entidad pública, en este caso la municipalidad de Ancash para su participación en el estudio luego de comunicarles detalladamente las características del mismo.

A continuación, y luego de la validación de los instrumentos, se programaron las sesiones de aplicación, siendo la herramienta a escoger Google Forms, donde el cuestionario, en forma de formulario fue contestado por los participantes y según las instrucciones del mismo. Finalmente, una vez recogidos los datos se completó

esta tesis con el análisis de las encuestas realizadas, en las fichas manuales con el fin de clasificar y categorizarla. Las herramientas informáticas utilizadas, SPSS 26, Microsoft office para el procesar los datos y cálculos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de datos, se recopilaron información y finalmente se procesaron y analizaron los resultados. Este estudio realizó análisis descriptivo, con software Excel, los datos se procesan en tablas y gráficos para obtener resultados. Una vez recolectado los datos se procedió a la tabulación de las respuestas, luego a utilizar el programa SPSS V.26 para su análisis estadístico, donde más adelante se realizaron los análisis descriptivos de la investigación, de igual modo el análisis inferencial de las variables se llevó a cabo mediante de la correlación Rho de Spearman donde se demostró el nivel relacional entre ambas variables de estudio y dimensiones. Los resultados se adjuntaron en función de los objetivos y se presentaron mediante gráficos y tablas, utilizando diversas pruebas de medición estadística propias del análisis respectivo. Al finalizar, se procedió la interpretación de los resultados encontrados, seguido de las conclusiones y sugerencias correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio fue escrito por el investigador y se basa en el 80% de su investigación y el 20% de las referencias y guías del programa de estudios tanto en español como en inglés en cada párrafo, y el texto afirma que los autores se adhieren a los estándares de la APA séptima edición, propiedad intelectual, honestidad y responsabilidad: a) Propiedad intelectual: esta investigación es descriptiva, múltiples estudios, encuestas, reseñas científicas, artículos, etc. usado. Citas según especificación ISO 690 y programa Turnitin; b) Responsabilidad social: esta tesis en beneficio de los usuarios de la ciudad de la provincia de Huaraz, Integridad: Información y datos obtenidos en el estudio Esto son adecuadas.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 1

Relaciones personales de los trabajadores del municipio de estudio

Variable	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje
Relaciones personales	Malo	20-70	15	18.8
	Regular	71-88	52	65.0
	Bueno	89-100	13	16.3
Total			80	100.0

Nota. Base de datos

La tabla 1, muestra que el 65.0% (52) de los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022; presentan tener unas relaciones personales regular, el 18.8% (15) presentan tener unas relaciones personales malo y 16.3% (13) presentan tener unas relaciones personales bueno.

Tabla 2

Dimensiones de la variable relaciones personales

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Inclusión	15	18.8%	53	66.3%	12	15.0%	80	100.0%
Control	16	20.0%	48	60.0%	16	20.0%	80	100.0%
Afecto	23	28.8%	42	52.5%	15	18.8%	80	100.0%

Nota. Base de datos

La tabla 2, muestra que el 66.3% (53) de los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022, presentan una inclusión regular de las relaciones personales, el 18.8% (15) una inclusión mala y el 15.0% (12) una inclusión buena. Así mismo, el 60.0% (48) de los trabajadores, presentan un control regular de las relaciones personales, el 20.0% (16) un control malo y el 20.0% (16) un control bueno. Por otro lado, también muestra que el 52.5% (42) de los trabajadores, presentan un afecto regular de las relaciones personales, el 28.8% (23) un afecto malo y el 18.8% (15) un afecto bueno.

Tabla 3*Atención al cuidado de los trabajadores del municipio de estudio*

Variable	Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Atención al cuidado	Deficiente	13-46	17	21.3
	Regular	47-54	44	55.0
	Eficiente	55-65	19	23.8
Total			80	100.0

Nota. Base de datos

La tabla 3, muestra que el 55.0% (44) de los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022, presentan una atención al ciudadano regular, el 23.8% (19) una atención al ciudadano eficiente y el 21.3% (17) una atención al ciudadano deficiente.

Tabla 4*Dimensiones de la variable atención al ciudadano*

	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de trabajo	20	25.0%	44	55.0%	16	20.0%	80	100.0%
Relaciones interpersonales	33	41.3%	30	37.5%	17	21.3%	80	100.0%
Trabajo en equipo y organización	16	20.0%	46	57.5%	18	22.5%	80	100.0%

Nota. Base de datos

La tabla 4, muestra que el 55.0% (44) de los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022, presentan una calidad de trabajo regular, el 25.0% (20) una calidad de trabajo deficiente y el 20.0% (16) una calidad de trabajo eficiente. Así mismo, muestra que el 41.3% (33) de los trabajadores, presentan relaciones interpersonales deficiente, el 37.5% (30) relaciones interpersonales regular y el 21.3% (17) relaciones interpersonales eficiente y también se muestra que el 57.5% (46) de los trabajadores, presentan un trabajo en equipo y organización regular, el 22.5% (18) un trabajo en equipo y organización eficiente y el 20.0% (16) un trabajo en equipo y organización deficiente.

4.2. Estadística inferencial

Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Prueba de hipótesis general

Ho: no existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Ha: existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Tabla 5

Correlación de las variables atención al ciudadano y relaciones personales

			Atención al cuidado	Relaciones personales
Rho de Spearman	Atención al cuidado	Coefficiente de correlación	1.000	,694
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Relaciones personales	Coefficiente de correlación	,694	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

La tabla 5, muestra la estadística de prueba para determinar la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. Obteniéndose los resultados siguientes:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.694
- p- valor = 0.000

Grado de relación

El resultado de la tabla 5, muestra que el análisis de la prueba de Rho de Spearman evidencio una correlación alta positiva ($Rho=0.694$) entre las variables relaciones personales y atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Decisión estadística

El análisis de Rho de Spearman muestra una significancia bilateral ($p\text{-valor}=0.000$) menor que 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existiendo la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: no existe relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Ha: existe relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Tabla 6

Correlación de las variables inclusión y atención al ciudadano

			Atención al cuidado	Inclusión
Rho de Spearman	Atención al cuidado	Coeficiente de correlación	1.000	,838
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Inclusión	Coeficiente de correlación	,838	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

La tabla 6, muestra la prueba estadística para determinar la relación entre la inclusión y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. Obteniéndose los resultados siguientes:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.838
- p- valor = 0.000

Grado de relación

El resultado de la tabla 6, muestra que el análisis de Rho de Spearman evidencio una correlación alta positiva ($Rho=0.838$) entre las variables inclusión de las relaciones personales y atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Decisión estadística

El análisis de Rho de Spearman muestra un nivel de significancia bilateral ($p\text{-valor}= 0.000$) menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existiendo la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son las inclusiones de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: no existe relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Ha: existe relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Tabla 7

Correlación de las variables control y atención al ciudadano

			Atención al cuidado	Control
Rho de Spearman	Atención al cuidado	Coeficiente de correlación	1.000	,559
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	80	80
	Control	Coeficiente de correlación	,559	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	80	80

La tabla 7, muestra la prueba estadística para determinar la relación entre el control y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. Obteniéndose los resultados siguientes:

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.559
- p- valor = 0.000

Grado de relación

El resultado de la tabla 7, muestra que el análisis de Rho de Spearman evidencio una correlación moderada positiva ($Rho=0.559$) entre las variables control de las relaciones personales y atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Decisión estadística

El análisis de Rho de Spearman muestra una significancia bilateral ($p\text{-valor}=0.000$) menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son el control de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: no existe relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Ha: existe relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Tabla 8

Correlación de las variables afecto y atención al ciudadano

			Atención al cuidado	Afecto
Rho de Spearman	Atención al cuidado	Coeficiente de correlación	1.000	,244
		Sig. (bilateral)		0.029
	N	80	80	
	Afecto	Coeficiente de correlación	,244	1.000
Sig. (bilateral)		0.029		
N		80	80	

La tabla 8, muestra la prueba estadística para determinar la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. Obteniéndose los resultados siguientes.

- Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0.05$
- Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0.224
- p- valor = 0.029

Grado de relación

La tabla 8 muestra que el análisis de la prueba de Rho de Spearman evidencio un coeficiente de correlación positivo bajo ($Rho=0.224$) entre las variables afecto de las relaciones personales y atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022.

Decisión estadística

El análisis de Rho de Spearman muestra una significancia bilateral ($p\text{-valor}=0.000$) menor que 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son el afecto de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

V. DISCUSIÓN

El estudio como objetivo general busco determinar la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; al contrastar los resultados de la hipótesis general se mostró una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 de la prueba Rho de Spearman y una correlación positivo alto de 0.694, determinando que existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Estos resultados encontrados guardan relación con lo mencionado por Eger y Pollard (2022) quienes plantearon determinar las condiciones laborales desafiantes y las relaciones personales en el lugar de trabajo (RPT), mostrando hallazgos inductivos sobre cómo los trabajadores y gerentes de la industria de servicios utilizan la comunicación para crear y mantener PWR. Así mismo, cómo algunos RPT se sostienen a través de una forma única de identificación ocupacional que cultiva una familia de la industria de servicios, que denominamos familia de relaciones personales en el lugar de trabajo. Además, dicha investigación revela que la RPT pueden construir comunidades a través de la atención y el apoyo, también perpetúan la organización, violencia, como el acoso sexual y la intimidación.

Así mismo, Cruz (2022) quien consideró como fin de su investigación encontrar por medio de análisis la relación que mantuvieron la simplificación administrativa y la atención al ciudadano. Encontrando la una relación entre las variables estudiadas, en la medida que la simplificación administrativa, como elemento de la reforma y modernización del estado, conlleva a una mejor atención que recibe el ciudadano.

Por otro lado, Agyemang et al. (2022) en su estudio plantearon averiguar el impacto de la escala GRX (ganqing, renqing y xinren) en el entorno laboral para aplicar y determinar el efecto de las tres dimensiones de guanxi en el compromiso de los empleados y, eventualmente, su desempeño laboral en un entorno de

trabajo. Encontrando que renqing, sinónimo de compartir mutuo o necesidad de reciprocidad, fue muy significativa con el compromiso de los empleados y el desempeño laboral. Por eso, se logra un resultado beneficioso para todos siempre que los empleadores muestren una preocupación y un cuidado genuinos por sus empleados. Además, hubo una relación negativa entre ganqing (apego emocional) y el compromiso de los empleados. Esto reveló que tomar decisiones basadas en las relaciones personales afectar negativamente el compromiso de los empleados y el desempeño laboral.

Por su parte, Bacheva (2020) investigó el nivel de comportamiento asertivo y autoestima en estudiantes, de su perfil personal y orientaciones sociales en las relaciones interpersonales. Mostrando que no difieren estadísticamente de forma significativa de la muestra normativa; es decir, estudiantes que estudian para ser enfermeros y parteros asignados al azar para participar en este estudio demostró un nivel de asertividad y autoestima dentro de la norma. Concluyendo que se debe incentivar a los estudiantes que estudian en ambas profesiones reguladas para generar habilidades asertivas, establecer las características de los rasgos de personalidad, que construye el perfil del médico especialista, pueden ser considerados como unidades objetivo y estimula una adecuada orientación socialmente significativa en el comportamiento, correspondiente a las necesidades de las dos profesiones reguladas.

Calle (2021) buscó determinar la relación entre la motivación y la atención al ciudadano. Mostrando que las variables atención al ciudadano y motivación del talento humano, se relacionan positivamente ($Rho = 0.57$) y que la motivación del talento humano se relaciona significativamente con la atención al ciudadano. Mientras que, Tafur (2019) planteó como objetivo analizar las influencias de las relaciones personales en el clima laboral de los trabajadores. Encontrando en los resultados las deficiencias en este centro de salud con respecto al clima laboral, relaciones interpersonales inadecuadas que se define la comunicación por un bajo nivel, índice alto de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo. Por el cual, el autor propone estrategias eficaces en el área de trabajo social que ayude a disminuir riesgos y sus consecuencias de los trabajadores. Una estrategia

eficaz también puede lograr consecuencias positivas en la productividad y motivación de los trabajadores.

Con respecto al objetivo específico 1; se determinó la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; al contrastar los resultados de la hipótesis específico se mostró una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 de la prueba Rho de Spearman y un coeficiente de correlación positivo alto de 0.838, existiendo relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022 y una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son las inclusiones de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Por su parte Oloidi (2020) en su investigación planteo explorar los puntos de vista los trabajos entornos de vida comunitaria para adultos (SCW) y servicios diurnos sobre cómo las percepciones sociales percibidas de la DI podrían afectar sus propias actitudes, creencias y comportamientos hacia el apoyo a las relaciones personales y sexuales entre adultos con una DI. Mostrando en sus resultados cuatro temas dominantes con factores socioculturales como la influencia predominante en la brecha práctica-política, el miedo y la priorización de las necesidades de seguridad. Factores como el género, la edad, la ubicación geográfica, el tipo de servicio y el sector organizacional generaron diferencias significativas en algunos puntos de vista. Las actitudes sociales que construyen a los adultos con DI como seres vulnerables caracterizan las discrepancias entre la teoría y la práctica, tipificadas por las acciones de los SCW que priorizan las necesidades de seguridad sobre otras necesidades igualmente importantes y concluye que se requieren políticas mejoradas y apoyo basado en la práctica que reduzcan el miedo del personal con respecto al apoyo a las relaciones personales y sexuales de las personas con DI.

Así mismo, Muñoz y Soriano (2018) en su proyecto estudio lograr y mejorar las relaciones interpersonales en el desempeño del personal directivo de Amatar. Observando a nivel interno y externo, por lo que existe la necesidad de tener que

mejorar para el futuro y así la empresa tendrá un buen ambiente de trabajo, asimismo se desempeñará brindando un excelente servicio a los usuarios. Obtenidas alternativas de mejora como guía para los directivos y empleados y fomentando un ambiente de trabajo agradable, mejorando así las actitudes, el entusiasmo, el compromiso y la satisfacción de los empleados, mejorando así su rendimiento laboral.

Benites y Tigua (2018) investigó lograr y mejorar las relaciones personales y el desempeño del personal administrativo, por lo que existe la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales, por su importancia para el futuro de la empresa, porque si no se tiene un buen clima laboral, corremos el riesgo no brindar a los usuarios un excelente servicio. En el proceso se sugiere analizar y proponer alternativas como guía para los gerentes y empleados. Fomentar un ambiente de trabajo agradable, mejorando así las actitudes, el entusiasmo, mejorando así su rendimiento laboral.

El estudio como objetivo específico 2; fue determinar la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash, 2022; al contrastar los resultados de la hipótesis general se mostró una significancia bilateral (p - valor= 0.000) menor que 0.05 de la prueba Rho de Spearman y una correlación positivo alto de 0.838, existiendo relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. Así mismo, una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son las inclusiones de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Por su parte Dávila y Guerrero (2021) presentaron hallar relación estadística que se presenta entre las relaciones personales y el desempeño laboral, determinando que el 40% de la variable presenta un nivel regular. Además, la inferencia estadística demostró que entre las dos variables se halló una correlación donde el Rho de Spearman fue cuantificado en 0.921 y el $p < 0.05$. A partir de esto, los autores pudieron concluir que las variables se encuentran ligadas de forma directa y de manera significativa.

Así mismo, Benites y Tigua (2018) investigó lograr y mejorar las relaciones personales y el desempeño del trabajador administrativo, por lo que existe la necesidad de mejorar la relación interpersonal, por su importancia para el futuro de la empresa, porque no será un buen clima laboral, y tenemos el compromiso de brindar a los usuarios un excelente servicio. En el proceso, los resultados obtenidos fueron tabulados e interpretados para proporcionar un laboratorio para mejorar la satisfacción laboral a través de este trabajo de investigación, para analizar y proponer alternativas como guía para los gerentes y empleados. Fomentar un ambiente de trabajo agradable, mejorando así las actitudes, el entusiasmo, mejorando así su rendimiento laboral.

El estudio como objetivo específico 3 fue determinar la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022; al contrastar los resultados de la hipótesis general se mostró una significancia bilateral (p - valor= 0.029) menor que 0.05 de la prueba Rho de Spearman y una correlación positivo bajo de 0.224, existiendo relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022. También se dedujo una relación directa entre las variables, es decir, cuando mayor son el afecto de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Calle (2021) buscó en su estudio determinar la relación entre la motivación y la atención al ciudadano. Mostrando que las variables atención al ciudadano y motivación del talento humano, se relacionan positivamente (0.57) y se concluye que la motivación del talento humano se relaciona con la atención al ciudadano. Así mismo, Tafur (2019) planteó analizar las influencias de las relaciones personales en el clima laboral de los trabajadores. Encontrando las deficiencias en este centro de salud con respecto al clima laboral, relaciones interpersonales inadecuadas que se define la comunicación por un bajo nivel, índice alto de autoritarismo y bajo nivel de liderazgo en su centro de trabajo, lo cual se recomienda proponer estrategias eficaces en el área de trabajo social que ayude a disminuir riesgos y sus

consecuencias de los trabajadores. Una estrategia eficaz también puede lograr consecuencias positivas en la productividad y motivación de los trabajadores.

Agyemang et al. (2022) investigó averiguar el impacto de la escala ganqing, renqing y xinren en el entorno laboral para aplicar y determinar el efecto de las tres dimensiones de guanxi en el compromiso de los empleados y, eventualmente, su desempeño laboral en un entorno de trabajo. Encontrando que renqing o necesidad de reciprocidad, fue muy significativa con el compromiso de los empleados y el desempeño laboral. Por ello, es beneficioso para todos siempre que los empleadores muestren una preocupación y un cuidado genuinos por sus empleados. Además, hubo una relación negativa entre ganqing (apego emocional) y el compromiso de los empleados. Esto reveló que tomar decisiones basadas en las relaciones personales que puede afectar negativamente el compromiso de los empleados y el desempeño laboral.

Bacheva (2020) por su parte estudio el nivel de comportamiento asertivo y autoestima en estudiantes, de su perfil personal y orientaciones sociales en las relaciones interpersonales. Mostrando que no difieren estadísticamente de forma significativa de la muestra normativa, es decir, estudiantes que estudian para servir al ciudadano fueron asignados al azar para participar en este estudio demostró un nivel de asertividad y autoestima dentro de la norma. El autor recomienda que se debe incentivar a los estudiantes que estudian en ambas profesiones reguladas para generar habilidades asertivas, establecer las características de los rasgos de personalidad, que construye el perfil del médico especialista, pueden ser considerados como unidades objetivo y estimula una adecuada orientación socialmente significativa en el comportamiento, correspondiente a las necesidades del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: se concluyó que existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. En base a (p valor = 000); asimismo, se dedujo una relación alta directa entre relaciones personales y la atención al ciudadano (Rho Spearman= 0.694); es decir, cuando mayor son las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Segunda: se concluyó que la variable “Inclusión de las relaciones personales” tiene relación con atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. En base a (p valor = 000); así mismo, una relación alta directa entre inclusión de las relaciones personales y atención al ciudadano (Rho Spearman= 0.838); es decir, cuando mayor son las inclusiones de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Tercera: se concluyó que, la variable “Control de las relaciones personales” tiene relación con la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. En base a (p valor= 000); así mismo, una relación moderada directa entre el control de las relaciones personales y atención al ciudadano (Rho Spearman= 0.559); es decir, cuando mayor son el control de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

Cuarta: se concluyó que, la variable “Afecto de las relaciones personales” tiene relación con la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022. En base a (p valor= 000); así mismo, una relación baja directa entre afecto de las relaciones personales y atención al ciudadano (Rho Spearman= 0.244); es decir, cuando mayor son el afecto de las relaciones personales de los trabajadores, mejor será la atención de los ciudadanos de Huaraz.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: con los trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz, Áncash, promover la importancia laboral y el servicio de las relaciones personales y atención al ciudadano y gestionar de forma positiva para una adecuada atención de los trabajadores del municipio de la provincia de Ancash.

Segunda: a los jefes del municipio Provincial de Huaraz, Áncash, capacitar y sensibilizar a los empleados de sus instituciones sobre el manejo y adecuada identificación de las relaciones personales en la empresa y factores que impactan en atención al ciudadano, así mismo, promover técnicas que ayuden a mejorar la atención al ciudadano para que sea productivas y satisfactorias para el trabajador y el ciudadano.

Tercera: se recomienda a los jefes del municipio Provincial de Huaraz, Áncash, brindar información veraz y oportuna, sobre las relaciones personales y atención al ciudadano para impulsar el crecimiento de la municipalidad y los trabajadores y así mejorar la productividad y calidad de la atención al ciudadano.

Cuarta: a nivel del estudio se recomienda seguir haciendo estudios de este tipo de las relaciones personales y atención al ciudadano en otros municipios, con una muestra mayor a lo estudiado y con ello ampliar el conocimiento de las variables a nivel del distrital, provincial, regional y país.

REFERENCIAS

- Aguilar, A (2013) Influencia de las Relaciones Humanas en el Rendimiento Académico, de los alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales (Tesis de maestría), Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca, semestre 2012, <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%20Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf?sequence=1>.
- Ameyaw, M. A., Sun, B., Antwi, S., Bentum-Micah, G., & Ameyaw, J. E. (2022). Relationship beyond the Workplace: Impact of Guanxi GRX Scale on Employee Engagement and Performance. *Sustainability*, 14(12), 7364. <https://doi.org/10.3390/su14127364>
- Arias, J., Villasís, M. y Mirada, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. (Vol. 63(2), pp. 201-206). *Revista Alergia México*. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias, C.T. (2013). Las relaciones interpersonales en Enfermería Quirúrgica: Conflictos laborales y estrategias de mejora. (Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/600>.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever., Miranda Novales, M. y Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, pp. 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Ávila, O. (2011). Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral Docente. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Chihuahua]. www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/08/Ponencia%20160-UACH.pdf

- Bacheva, M. (2020). Personal Profile and Social Orientations in The Interpersonal Relationships Among Students in The Field of Health Care. *Trakia Journal of Sciences*, Vol. 18, Suppl. 1, pp 222-229.
http://tru.uni-sz.bg/tsj/TJS%20-%20Suppl.1,%20Vol.18,%202020/39_M.Ba4eva.pdf
- Beiza, A. (2012). Las relaciones interpersonales como herramienta para optimizar el desempeño laboral de los trabajadores de la 108. [Tesis de maestría, Escuela Básica Nacional de Valencia].
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf>.
- Benites, K. y Tigua, J. (2016). Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la compañía grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1488>.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Editorial La Muralla, S.A. España. <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519.pdf>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. Epub 31 de diciembre de 2021.
<https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. México. Editorial McGraw Hill, 5ª edición.
<https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/04/2564.-Administracion-de-Recursos-%E2%80%A6-Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill. https://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion.

- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del Talento Humano*. Editorial: Mc Graw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (4a ed.). Thousands Oaks, CA: Sage.
- Cook, T.D. & Reichardt Ch. (2000). *Metodos cuantitativos y Cualitativos en investigación evaluativa*. Ediciones Morata.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=E-vqzcBuCi0C&oi=fnd&pg=PA9&dq=Cook+\(2000\)+investigaci%C3%B3n&ots=Cw9tvGaMF8&sig=S9guLZV5gkseofQXLV7w0BagXmE#v=onepage&q=Cook%20\(2000\)%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=E-vqzcBuCi0C&oi=fnd&pg=PA9&dq=Cook+(2000)+investigaci%C3%B3n&ots=Cw9tvGaMF8&sig=S9guLZV5gkseofQXLV7w0BagXmE#v=onepage&q=Cook%20(2000)%20investigaci%C3%B3n&f=false)
- Cruz, A. (2003). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. Colombia. 333p. http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/conclusiones_bibliografia_interpersonales.html
- Cruz, N. (2022). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en una municipalidad provincial, Cusco, 2021* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80837>
- Cubas, L., & Heredia, F. (2020). *Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque*. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 8(1), 195–208.
<https://doi.org/10.26495/icti.v8i1.1550>
- Dávila, G., y Guerrero, R. (2021). *Relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tabaconas, Cajamarca 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83889>

- Degu, G. y Yigzaw, T. (2006). Research Methodology. EPHTI.
https://www.cartercenter.org/resources/pdfs/health/ephti/library/lecture_notes/health_science_students/ln_research_method_final.pdf
- Echandía, P. (2012) Tipo de relaciones interpersonales que se dan entre las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, junio -setiembre 2003. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista Perú, Universidad Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/526/Espinoza_ms.pdf?sequence=1
- Eger, E. K., Pollard, E., Jones, H. E., & Van Meter, R. (2022). Creating and Sustaining Service Industry Relationships and Families: Theorizing How Personal Workplace Relationships Both Build Community and Perpetuate Organizational Violence. *Behavioral sciences (Basel, Switzerland)*, 12(6), 184. <https://doi.org/10.3390/bs12060184>
- Fritzen, S. (2003). Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias. Buenos Aires. Lumen.
https://www.edlumen.net/index.php?route=product/product&product_id=150
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana.
<https://tubiblioteca.utp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=18019>
- Ghiselli. (1998). Administración de personal y recursos humanos, México D.F., McGraw-Hill/Interamericana S.A.
<http://eprints.uanl.mx/5272/1/1020148585.PDF>
- Gonzales, J. (2004). Relaciones Interpersonales. México, Pp. 147- 158

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.
https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Kumar, L. (2017). Research Methodology. Tripura University. Vikas Publishing House Pvt. Ltd.
<https://www.tripurauniv.ac.in/Content/pdf/StudyMaterialsDetail/MA%20Political%20Science%203rd%20Semester/POLS-902C-Research%20Methodology.pdf>
- Marroquín, E. & Pérez, L. (2011). Las Relaciones Interpersonales y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King de Guatemala. [Tesis de maestría, Universidad de Guatemala].
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/11309/1/13%20T%281823%29.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2011). Experiencia de planificación de los recursos humanos en salud Perú 2007 – 2010. Observatorio Nacional de Recursos Humanos en Salud. Recursos Humanos en Salud N°10. Lima Perú.
<bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1612-1.pdf>
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994), Dirección y administración de RR.HH. USA: Editorial Addeson Wesler Iberoamericana.112
- Monge, J.C. (2017). Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. [Tesis de maestría, Universidad Nacional mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5895>

- Monjas, M. y González, B. (2000) Las habilidades sociales en el currículo. Centro de Investigación y Documentación Educativa- CIDE, España, N°146. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/PdfServlet?pdf=VP08661.pdf&area=E>
- Mora, C. (2007). Likert y su Aportación con respecto al Clima Organizacional. En <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclima-organizacional.htm> el día 28 de mayo de 2015.
- Muñoz, P. y Soriano E. (2007). Relaciones interpersonales del personal de enfermería y su influencia en la calidad de la atención del paciente coronario en el HMC. Rev de Ciencias de la Salud. Recuperado de: <https://cutt.ly/zrqZUIK>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. 5a. Edición. Ediciones de la U.
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocqua_a2016_cap1-2.pdf
- Oloidi, E. O., Northway, R., & Prince, J. (2022). 'People with intellectual disabilities living in the communities is bad enough let alone...having sex': Exploring societal influence on social care workers' attitudes, beliefs and behaviours towards support for personal and sexual relationship needs. *Journal of applied research in intellectual disabilities: JARID*, 35(4), 1037–1048. <https://doi.org/10.1111/jar.12839>

- Oliveros, F. (2004). Relaciones Interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. 1era Edición. http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/conclusiones_bibliografia_interpersonales.html.
- Ramírez-Sánchez T., Nájera-Aguilar, P. y Nigenda-López, G. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Publica Mex* 1998; 40:3-12.
- Ríos, R. (2020). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. [Tesis para optar por el grado de Maestro en Gestión Pública]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1647/rios_rr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ª. Edición. México: Prentice Hall. <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-organizacional.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Editorial: Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santos. G.M. (2016). Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016, <http://hdl.handle.net/11537/9968>.

Solórzano, José (2007). El portal de paradigmas para organizaciones competitivas. Lima: Instituto de altos estudios policiales-Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Pp. 312-313

Sajami, Z. (2015). La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015. [Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1870/sajami_rz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schütz, A. (1964) Estudios sobre teoría social, Amorrortu, Buenos Aires.

Tafur, E. (2019). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores del Hospital Pacasmayo: 2018. [Tesis para optar por el grado de Licenciada en Trabajo Social, Universidad Nacional de Trujillo.Facultad de Ciencias Sociales].

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2995033>

Torres, F (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017. [Tesis para optar por el grado de Licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25461>

Wiemann, M. (2011). La Comunicación en las Relaciones Interpersonales. Editorial UOC.

https://books.google.com.pe/books/about/La_Comunicaci%C3%B3n_en_las_Relaciones_Inter.html?id=xsHHilcCfigC&redir_esc=y

Zaldívar, R.A. (2017). "Relaciones Interpersonales". Editorial Ariel, Santiago de Chile

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

TÍTULO: Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022 AUTOR: David Azaña Sal y Rosas							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022?	Determinar la relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022.	Existe relación entre las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Áncash 2022.	Variable 1: Relaciones personales Concepto: Las relaciones personales es la necesidad de que cada nuevo miembro se sienta aceptado, incluido y apreciado por los participantes (Schütz, 1963).				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
1.- ¿Cuál es la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022? 2.- ¿Cuál es la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022? 3.- ¿Cuál es la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022?	1.- Determinar la relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. 2.- Determinar la relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. 3.- Determinar la relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022.	1.- Existe relación entre la inclusión de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. 2.- Existe relación entre el control de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. 3.- Existe relación entre el afecto de las relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022.	Inclusión Control Afecto	Aceptación Integración Comunicación Influencia Progresos Respeto Estimación	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19,20	Ordinal, escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bueno [89 - 100] Regular [71 - 88] Malo [20 - 70]
			Variable 2: Atención al ciudadano Concepto: Se define como las acciones o comportamientos relacionados con los objetivos organizacionales que los trabajadores muestran en el desempeño de las principales funciones y tareas requeridas por sus puestos, dichas acciones o comportamientos pueden ser medidos de acuerdo a la capacidad y nivel de cada persona (Chiavenato, 2000).				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Calidad de trabajo Relaciones interpersonales	Cero errores Uso de recursos Requiere supervisión Tiempo para realizar tareas. Respeto en el trato. Cortesía	1,2,3, 4,5	Ordinal, escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente [55- 65] Regular [47 - 54]

			Trabajo en equipo y organización Orientación Conflictos Integración Identificación Planificar Indicadores Metas	6,7,8 9,10,1 1,12,1 3		Deficiente [13 - 46]
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística			
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 129 trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022. Tipo de muestreo: El tipo de muestreo fue probabilístico mediante el muestreo aleatorio simple. Tamaño de muestra: 80 trabajadores del Municipio Provincial de Huaraz Ancash 2022.	Variable 1: Relaciones personales Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Variable 2: Atención al ciudadano Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva: El análisis descriptivo de la investigación agrupados en función de los objetivos y su presentación se llevará a cabo mediante tablas y figuras. Inferencial: Las variables se realizó a través de la correlación Rho de Spearman donde demostraremos el nivel de relación de las variables, dimensiones.			

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
Relaciones personales	Inclusión.	Aceptación	1,2,3	Ordinal, escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Bueno [89 - 100]
		Integración	4,5,6		
		Comunicación	7,8		
	Control	Influencia	9,10,11		Regular [71 - 88]
		Progresos	12,13,14		
	Afecto	Respeto	15,16,17		Malo [20 - 70]
Estimación		18,19,20			
Atención al cuidado	Calidad de trabajo	Cero errores.	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal, escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca	Eficiente [55 - 65]
		Uso de recursos			
		Requiere supervisión			
		Tiempo para realizar tareas			
		Respeto en el trato			
	Relaciones interpersonales	Cortesía	6,7,8		Regular [47 - 54]
		Orientación			
		Conflictos			
	Trabajo en equipo y organización	Integración	9,10,11,12,13		Deficiente [13 - 46]
		Identificación			
		Planificar			
Indicadores					
	Metas				

Nota: tomado el instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal.

Anexo 3. Instrumentos

Variable relaciones personales

Datos generales

Presentación: la finalidad de este estudio es determinar la relación entre Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022. Por esto se le pide su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

Nombre: cuestionario sobre relaciones personales

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: evaluar las atenciones al ciudadano.

Ítems: 20

Niveles: Malo, regular, bueno.

Tiempo de aplicación: Requiere aproximadamente entre 10 a 20 minutos para completar el test.

Método de aplicación: Individual y grupal

Dimensiones: calidad de trabajo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización.

Instrucciones

Conteste cada una de las preguntas con sinceridad y bajo la seguridad de que sus datos no serán tratados de manera anónima y confidencial. Ante cualquier duda consultar con la persona que está llevando a cabo la aplicación del instrumento.

Marque los casilleros de la columna indicada de acuerdo a los siguientes

valores:

Valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N o	Dimensiones/Ítems	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Dimensión 1: inclusión					
1	Me siento aceptado por los compañeros de trabajo.					
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.					
3	Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mí.					
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo.					
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.					
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
7	En las actividades sociales de recreación que realizan los compañeros en la institución prevalece el respeto.					
8	Me siento integrado al grupo administrativo con el que trabajo.					
	Dimensión 2: control					
9	Valoro a mis compañeros trabajo					
10	La jefatura tiene buena comunicación con el personal					
11	La jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener positivos en sus funciones.					
12	La influencia institucional de la jefatura ha afectado positivamente desempeño administrativo.					
13	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.					
14	La participación de la jefatura en las actividades y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las reacciones interpersonales.					
	Dimensión 3: Afecto					
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hace con respeto.					
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución					
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realiza en la institución.					
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.					
19	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.					
20	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					

Instrumento la variable atención al ciudadano

Datos generales

Presentación: la finalidad de este estudio es determinar la relación entre Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022. Por esto se le pide su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

Nombre: cuestionario sobre atención al ciudadano

Autor: Sandra Jessica Salazar Zumaeta

Año: 2018

País: Perú

Objetivo: Evaluar las atenciones al ciudadano.

Ítems: 20

Niveles: Malo, regular, bueno.

Tiempo de aplicación: Requiere aproximadamente entre 10 a 20 minutos para completar el test.

Método de aplicación: Individual y grupal

Dimensiones: calidad de trabajo, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, organización.

Instrucciones

Conteste cada una de las preguntas con sinceridad y bajo la seguridad de que sus datos no serán tratados de manera anónima y confidencial. Ante cualquier duda consultar con la persona que está llevando a cabo la aplicación del instrumento. Marque los casilleros de la columna indicada de acuerdo a los siguientes

valores:

Valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Dimensiones/Ítems	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1: Calidad de Trabajo						
1	¿Comete errores en su trabajo?					
2	¿Hace uso racional de los recursos?					
3	¿Requiere de supervisión frecuente?					
4	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?					
5	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?					
Dimensión 2: Relación Interpersonal						
6	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?					
7	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?					
8	¿Evita los conflictos dentro del equipo?					
Dimensión 3: Trabajo en equipo y organización						
9	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?					
10	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?					
11	¿Usted Planifica sus actividades?					
12	¿Hace uso de indicadores?					
13	¿Se preocupa por alcanzar las metas?					

Anexo 4. Instrumento de validación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES PERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Comete errores en su trabajo?	X		X		X		
2	¿Hace uso racional de los recursos?	X		X		X		
3	¿Requiere de supervisión frecuente?	X		X		X		
4	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	X		X		X		
5	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	X		X		X		
7	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	X		X		X		
8	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
9	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	X		X		X		
10	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	X		X		X		
11	¿Usted Planifica sus actividades?	X		X		X		
12	¿Hace uso de indicadores?	X		X		X		
13	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vega Neyra, Carlota DNI: 43281434

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

26 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES PERSONALES

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Me siento aceptado por los compañeros de trabajo.	X		X		X		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.	X		X		X		
3	Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mí.	X		X		X		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	X		X		X		
7	En las actividades sociales de recreación que realizan los compañeros en la institución prevalece el respeto.	X		X		X		
8	Me siento integrado al grupo administrativo con el que trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
9	Valoro a mis compañeros trabajo	X		X		X		
10	La jefatura con administrativa	X		X		X		
11	La jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener positivos en sus funciones.	X		X		X		
12	La influencia institucional de la jefatura ha afectado positivamente	X		X		X		
13	desempeño administrativo.	X		X		X		
14	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hace con respeto.	X		X		X		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	X		X		X		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realiza en la	X		X		X		
18	institución.	X		X		X		
19	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	X		X		X		
20	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vega Neyra, Carlota

DNI: 43281434

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública

26 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES PERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Me siento aceptado por los compañeros de trabajo.	X		X		X		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.	X		X		X		
3	Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mí.	X		X		X		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	X		X		X		
7	En las actividades sociales de recreación que realizan los compañeros en la institución prevalece el respeto.	X		X		X		
8	Me siento integrado al grupo administrativo con el que trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
9	Valoro a mis compañeros de trabajo	X		X		X		
10	La jefatura con administrativa	X		X		X		
11	La jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener positivos en sus funciones.	X		X		X		
12	La influencia institucional de la jefatura ha afectado positivamente	X		X		X		
13	desempeño administrativo.	X		X		X		
14	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hace con respeto.	X		X		X		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	X		X		X		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realiza en la institución.	X		X		X		
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	X		X		X		
20	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Coz Rodríguez, Gonzalo

DNI: 2296798

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil

26 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Dr. Gonzalo Coz Rodríguez
ABOGADO
Reg. C.A.L. 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES PERSONALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿Comete errores en su trabajo?	X		X		X		
2	¿Hace uso racional de los recursos?	X		X		X		
3	¿Requiere de supervisión frecuente?	X		X		X		
4	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	X		X		X		
5	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	X		X		X		
7	¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	X		X		X		
8	¿Evita los conflictos dentro del equipo?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
9	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	X		X		X		
10	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	X		X		X		
11	¿Usted Planifica sus actividades?	X		X		X		
12	¿Hace uso de indicadores?	X		X		X		
13	¿Se preocupa por alcanzar las metas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Huamán Córdova, Rubén Felipe

DNI: 08883876

Especialidad del validador: Maestro en Derecho Civil y Comercial

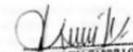
30 de noviembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


TITO CARGUA CABRILLO
 ABOGADO
 CAL. 64092

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE RELACIONES PERSONALES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1								
1	Me siento aceptado por los compañeros de trabajo.	X		X		X		
2	Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo.	X		X		X		
3	Los compañeros con quienes trabajo tienen una buena imagen de mí.	X		X		X		
4	Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo.	X		X		X		
5	Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo.	X		X		X		
6	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.	X		X		X		
7	En las actividades sociales de recreación que realizan los compañeros en la institución prevalece el respeto.	X		X		X		
8	Me siento integrado al grupo administrativo con el que trabajo.	X		X		X		
DIMENSION 2								
9	Valoro a mis compañeros de trabajo	X		X		X		
10	La jefatura con administrativa	X		X		X		
11	La jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener positivos en sus funciones.	X		X		X		
12	La influencia institucional de la jefatura ha afectado positivamente	X		X		X		
13	desempeño administrativo.	X		X		X		
14	El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo.	X		X		X		
DIMENSION 3								
15	Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hace con respeto.	X		X		X		
16	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	X		X		X		
17	El personal administrativo respeta el trabajo que realiza en la institución.	X		X		X		
18	Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio.	X		X		X		
19	Puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral.	X		X		X		
20								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Capcha Carrillo, Tito

DNI: 08850704

Especialidad del validador: Doctor

26 de noviembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


TITO CAPCHA CARRILLO
ABOGADO
CAL. 64892
Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
55	2	3	2	3	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	5	1
56	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	2
57	5	1	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
59	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	5	5
60	4	1	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	3	3	5	4	5	1	5	5
61	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
62	3	4	4	2	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	3	4	3
63	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5
64	3	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
65	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5
67	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5
68	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	2	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
70	4	2	5	4	3	4	5	5	5	5	4	2	5	1	5	5	5	1	3	2
71	5	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
72	3	2	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4
73	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	5	4	2	5	4
74	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
76	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	1	3	4
77	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
79	4	3	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	1	3	4
80																				
81																				

Vista de datos Vista de variables

*Base de Datos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13
55	2	5	2	1	5	4	5	4	3	3	3	3	3
56	2	4	3	2	5	5	5	4	4	5	5	3	5
57	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5
58	4	3	1	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3
59	2	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	2	5	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5
61	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
62	2	4	3	2	5	5	5	3	3	4	3	4	5
63	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
64	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	5	4	4	5	5	5	5	1	4	3	3
66	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
67	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
68	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2
69	2	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5
70	3	5	2	3	5	5	5	5	5	4	4	3	5
71	2	4	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4
72	3	3	3	2	5	5	5	4	5	4	4	4	4
73	4	3	5	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5
74	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5
76	3	5	2	2	5	5	5	4	3	4	5	4	5
77	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	5
79	3	5	2	2	5	5	5	4	3	4	5	4	5
80													
81													

Vista de datos Vista de variables

Anexo 6. Prueba de Normalidad Prueba de Normalidad

H1: La distribución de los datos no se distribuyen normalmente.

Ho: La distribución de los datos se distribuyen normalmente.

Tabla

Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones personales	0.329	80	0.000
Inclusión	0.338	80	0.000
Control	0.300	80	0.000
Afecto	0.270	80	0.000
Atención al cuidado	0.277	80	0.000
Calidad de trabajo	0.280	80	0.000
Relaciones interpersonales	0.263	80	0.000
Trabajo en equipo y organización	0.290	80	0.000

La tabla muestra las variables relaciones personales y atención al ciudadano y sus dimensiones presentan un p-valor inferior a 0.05, por el cual la distribución de los datos no se distribuye normalmente. Por lo cual dichas variables serán analizadas mediante una prueba no paramétrica, la cual será el indicador el Rho de Spearman. Así mismo para determinar la normalidad de los datos de utilizo la prueba de Kolmogórov-Smirnov por ser mayor a 50 registros.

Anexo 7. Carta institucional para obtención del permiso para desarrollo de investigación



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima, 12 de Noviembre de 2022

CARTA N° -2022/UCV- FILIAL LIMA ESTE /DG

**Señor
Rori Mautino Angeles
Municipalidad distrital de Ancash
Av. Luzuriaga N° 734 Huaraz, Ancash.
ANCASH**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Maestría en Gestión Pública

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que la Bach. Azaña Sal y Rosas, David del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública para ejecutar su investigación titulada " Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, de Ancash 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Relaciones personales y la atención al ciudadano en el Municipio Provincial de Huaraz, Ancash 2022", cuyo autor es AZAÑA SAL Y ROSAS DAVID SAMUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 15- 12-2022 14:14:07

Código documento Trilce: TRI - 0489514