



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Clima organizacional y relaciones interpersonales del personal
administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho,
2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Berrocal Crisostomo, Marilu (ORCID: 0000-0003-3911-9933)

ASESORA:

Dr. Meneses La Riva, Monica Elisa (ORCID: 0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedico a mi familia por su incondicional apoyo que enmarcaron deseo de superación, contribuyendo a lograr mi objetivo para mi desarrollo profesional.

Agradecimiento:

Agradezco a Dios por guiarme todos los días de mi vida, brindándome las fuerzas y ánimos de superación. Asimismo, a mí familia por apoyarme siempre y en todos los momentos.

Índice de Contenidos

	Página
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 y muestreo	16
3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	42

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1: Escala de Likert	19
Tabla 2: Validación por juicio de expertos	21
Tabla 3: Escala de coeficiente alfa de Cronbach	21
Tabla 4: Fiabilidad del clima organizacional	22
Tabla 5: Fiabilidad de las relaciones interpersonales	22
Tabla 6: Descripción de clima organizacional	24
Tabla 7: Descripción de la dimensión estructura organizacional	24
Tabla 8: Descripción de trabajo en equipo	24
Tabla 9: Descripción de satisfacción laboral	25
Tabla 10: Descripción de regulación de conflictos	25
Tabla 11: Descripción de relaciones interpersonales	25
Tabla 12: Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov	26
Tabla 13: Prueba de hipótesis general	27
Tabla 14: Prueba de hipótesis específica 1	28
Tabla 15: Prueba de hipótesis específica 2	29
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 3	30
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 4	31

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021. La investigación fue tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, hipotético-deductivo, diseño no experimental y de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó como un instrumento un cuestionario para cada variable, según la escala de Likert aplicado a 60 trabajadores de la municipalidad bajo su consentimiento. Los resultados de la investigación hallaron un Rho Spearman entre las variables igual a 0.619, que de acuerdo a la escala de valoración de Spearman se clasifica como una correlación positiva moderada y una significancia bilateral de p-valor < 0.05 , por lo cual, se permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Finalmente se concluyó que existe relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Palabras clave: Clima organizacional, relaciones interpersonales, personal laboral.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and interpersonal relationships of the workforce of the District Municipality of Chilcas, Ayacucho, 2021. The research methodology was hypothetical deductive, basic type, quantitative approach, descriptive-correlational level, non-experimental and cross-sectional design. For data collection, a questionnaire was used as an instrument for each variable on the Likert scale, which was applied to 60 workers from the municipality with their consent. The results of the research found a Rho Spearman between the variables equal to 0.619, which, according to the Spearman assessment scale, is classified as a moderate positive correlation, and a bilateral significance of p-value <0.05 , for which, it was allowed to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis. Finally, it was concluded that there is a relationship between the organizational climate and interpersonal relationships of the workforce of the District Municipality of Chilcas, Ayacucho, 2021.

Keywords: Organizational climate, interpersonal relationships, workforce.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, se ha evidenciado una enorme preocupación por el clima laboral que manejan las organizaciones; ya sean públicas, privadas o de cualquier índole, pues según los resultados de un estudio de alcance global asevera que, el 54% de trabajadores no se sienten conformes con su ámbito ocupacional debido a las relaciones labores y personales que se desarrollan dentro de la organización. Dentro del sector empresarial, uno de los principales motivos revela que el 64% de los empleados afirmaron que los jefes no muestran interés por el personal, un 20% refiere fricciones y malentendidos entre compañeros, un 12% expresó que la principal razón fueron los tratos agresivos recibidos por parte de los superiores y un 4% piensa que el motivo de su malestar fue la competencia entre compañeros de trabajo (Infobae, 2019).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), resaltó que las relaciones interpersonales, el empleo entre el personal y el diálogo social, no son mecanismos para incentivar un aumento salarial o mejorar el ambiente laboral, sino que comprende el acatamiento de las reglas de convivencia, para garantizar la estabilidad y convivencia del grupo, puesto que como herramientas de eficiente gestión, alientan a la colaboración y el rendimiento costo/beneficio, mejorando el entorno próspero que orienta a la organización a alcanzar las proyecciones. Asimismo, considera significativo que el empleo debe incluir en su proceso, el diálogo social tripartido, intercambio de información, prevención de conflictos entre otras formas de ejecutar instrumentos de diálogo social (OIT, 2013).

Por otro lado, en el entorno Latinoamericano, la Dirección Regional de la FAO para América Latina y el Caribe (2020), resaltaron la importancia del clima organizacional precisando una serie de emociones generadas en un espacio laboral entre los miembros de una organización, estas podrían ser “un vínculo u obstáculo” para incentivar la productividad y ser un elemento diferenciador o influenciador del comportamiento laboral de los trabajadores en países que conforman el continente americano.

Además, expuso que las comunicaciones organizacionales fomentan la participación activa, buena convivencia y la integración en un marco de cultura

institucional, en el cual es importante el reconocimiento de las competencias individuales y colectivas, como también la correcta práctica de funciones. También, en el Informe de Andina (2021), se revela que el 81% de trabajadores, valoran el clima organizacional como fundamental para el buen desempeño, el 36% no cree que su trabajo sea considerado por su jefe inmediato; además, se manifiestan resultados sobre los aspectos más importantes que consideran los trabajadores al momento de aceptar el trabajo como el sueldo (27%), clima organizacional (23%), beneficios (22%), oportunidad de crecimiento laboral (19%) y el horario laboral (9%); los cuales se tomaran en cuenta en el desarrollo de la presente investigación.

Posterior al desarrollo de las variables de estudio en diferentes contextos, la investigación centra su problemática concreta en la Municipalidad Distrital de Chilcas, donde los trabajadores del área de administrativa muestran inadecuadas interacciones entre sus miembros, donde se han presenciado constantes conflictos interpersonales y una escasa tolerancia al trabajo de los demás, evidenciando relaciones poco armoniosas que vienen perjudicando las metas de la institución, porque son obstáculos para la buena interacción, la capacidad de escucha, entablar la confianza, la comunicación y la organización de la institución. Además, estos problemas han repercutido negativamente en los trabajadores administrativos, quienes manifiestan que el clima organizacional no es favorable para su desempeño laboral, no identifican un estilo de liderazgo que los organice mejor, desconocen las metas organizacionales a corto plazo, no se fomenta el trabajo en equipo y no se trabaja por el bienestar laboral. Por ello, se propuso la mejora de las relaciones interpersonales del personal mediante la identificación de aspectos negativos y positivos del ambiente organizacional, proponiéndonos investigar y establecer la dependencia entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales del personal administrativo del municipio de Chilcas, Ayacucho; considerando métodos lógicos como, la observación, la relación de los colaboradores y el trato con los jefes de línea, llegándose a concluir que es unidireccional y genera una imagen negativa de la organización. Finalmente, se identificó que el clima organizacional es un elemento que no considera la administración de RR.HH., presentando la falta de programas de motivación, liderazgo y espacios de interrelación entre las áreas.

Ante lo expuesto se plantea el problema general que responde a la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021? Asimismo, los problemas específicos: A) ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral, regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021?

Respecto a la justificación teórica, permite analizar, comprender en base a las teorías sobre el clima organizacional e identificación de los orígenes y modelos teóricos de las relaciones humanas, enfatizando en las características que servirán de referencia para determinar la relación entre ambas variantes de estudios, las cuales permitirán conocer los factores del clima organizacional que inciden negativa y positivamente en las relaciones interpersonales que deben ser atendidas por la alta dirección de la organización. En relación a la justificación metodológica, se instituyeron técnicas fundamentadas en el rigor científico para garantizar las metas propuestas, mediante un cuestionario donde ambas variantes fueron debidamente validadas por expertos, además, se ejecutó una prueba piloto para conocer estadísticamente que tan fiable son las herramientas de recopilación de información. En cuanto justificación práctica, se priorizó el perfeccionar el clima organizacional de manera que posea una dependencia positiva en las relaciones interpersonales de los trabajadores del estudio, por lo cual, los efectos beneficiarán a una proposición de desarrollo del clima organizacional que estimule la comunicación e interacción entre el personal administrativo del municipio.

En este sentido, el objetivo general fue: Establecer la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021. Asimismo, los objetivos específicos: A) Determinar la relación entre la estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral, regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Asimismo, se plantea como hipótesis general: Existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal

administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021. Como hipótesis específicas planteamos: A) Existe relación significativa entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, B) Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, C) Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, y D) Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes, empezamos con el ámbito internacional, mencionando primero a Rodríguez y Miranda (2017), en su tesis que se planteó como objetivo demostrar el vínculo existente entre las relaciones interpersonales y la gestión organizacional en docentes de universidad pública en Ecuador. La metodología usada fue de nivel descriptiva - correlacional, no experimental, de corte transversal. Tomo como unidad de análisis a 52 profesores, a los cuales se les aplicó un formulario establecido por 26 ítems para la recolección de datos. Los resultados del estudio determinaron un nivel de Rho de Spearman igual a $Rho=0.123$ y un valor de significancia de $p<0.000$. La conclusión de las autoras llegó a que existe una correlación directa entre sus variables relaciones interpersonales y comportamiento organizacional.

Igualmente, Bolaños (2017), en su tesis cuyo propósito fue hallar la analogía en las relaciones interpersonales docentes y el manejo de conflictos administrativos de una universidad pública en Guatemala. El método de estudio empleado fue de nivel descriptivo correlacional no – experimental, de corte transversal, enfoque cuantitativo y corte transversal. Respecto a la obtención de información se usó la técnica del cuestionario, que fue aplicada a una población constituida por 56 profesores de dicha casa de estudios superiores. En los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.698 entre las variables y valor de significancia $p<0.000$, lo que dio lugar a reconocer la hipótesis alterna. La conclusión general se llegó a que existe un índice de similitud de variables sobre las relaciones interpersonales y el manejo de los conflictos administrativos, asimismo, como en las dimensiones de la primera variable.

De igual forma, Anchundia (2018), en su tesis se trazó como meta hallar la influencia de las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los profesores en la Unidad Educativa Daule en Ecuador. El método de estudio empleado fue tipo elemental, grado descriptivo correlacional, diseño no experimental, criterio numérico y periodo transaccional. Se analizó una población constituida por 68 educadores pertenecientes a dicha casa de estudios, los cuales se les aplicó una encuesta conformada por un total de 24 ítems. Los resultados de la indagación presentaron un nivel de correlación significativamente alta entre variantes que resultó igual a 0.458, y con un nivel de significancia de $p<0.000$,

donde se admite la hipótesis disyuntiva. La investigación concluyó que el grado de correlación es moderado, debido a la repercusión de las relaciones interpersonales es determinante para un buen clima organizacional.

Equivalentemente, Franco (2019), en su estudio se determinó que existe relación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en docentes de una unidad educativa en Colombia. Estudio de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y corte transaccional. Para la obtención de datos se utilizaron como instrumento de recolección a una encuesta conformada por 24 ítems de cada variable, los cuales fueron aplicados a una muestra de 54 catedráticos de la institución pública. Los resultados de la investigación mostraron una correlación Sig. (bilateral) igual a 0.264 entre las variantes estudiadas, y un Sig. (bilateral) de $p\text{-valor} > 0.05$, asumiendo la hipótesis nula. Se concluyó que no hubo una correlación entre variantes, ya que el clima laboral no se asoció con una buena práctica de las relaciones interpersonales.

Respectos a los antecedentes nacionales, comenzamos con Quiñones (2020) en su tesis que tuvo como meta hallar la dependencia entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los profesores de la I. E. N.º 80074 situada en Virú. La estructura metodológica fue de tipo elemental, criterio numérico, nivel descriptivo correlacional y corte transaccional. Se utilizó un formulario en escala de Likert para la recopilación de información en una muestra de 97 profesores. En sus resultados, halló un grado de correlación igual a 0.196 y nivel de significación de 0.000 en una $p < 0.05$. Su conclusión fue que hubo correlación entre variables de estudio en los profesores de dicha institución educativa.

Asimismo, Morales (2021), en tesis se propuso como finalidad hallar el grado de reciprocidad entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de colegio privado. La metodología empleada fue de tipo elemental, criterio numérico, nivel descriptivo, diseño no experimental y periodo transaccional. El análisis de datos estuvo empleado por un cuestionario de cada variable que constituían un total de 60 ítems, aplicado a 30 docentes que laboraban en dicha institución. Los resultados reflejaron una correlación significativamente alta igual a 0.805 y un grado de significancia igual a 0.000, en una $p < 0.05$. La conclusión enfatizó que hubo relación alta y directa respecto a las variantes mencionadas.

De igual modo, Cabanillas y Celis (2020) en su investigación buscaron demostrar si existe relación respecto al clima organizacional con las relaciones interpersonales en los trabajadores del área administrativa en la Región Policial San Martín. La metodología empleada fue tipo elemental, criterio numérico, diseño correlacional y de corte transversal, no experimental. Se recolectó datos por medio de un cuestionario constituido de un total de 64 ítems en escala de Likert a muestra a 120 trabajadores administrativos. En el análisis de la variable coaching, se observó los niveles de frecuencia que consideran los docentes: un 66% indica que es ineficiente, un 31% que es medio, y un 3% que es bueno. En los resultados se halló una correlación de 0.333 y nivel de significancia inferior al 5%, lo que permitió rechazar H_0 y asumir H_a . Las autoras concluyeron que hubo relación efectiva y medida respecto a las variantes de estudio.

A su vez, Tirado (2020), en su tesis estableció hallar el vínculo entre las relaciones interpersonales y clima laboral de la Municipalidad Distrital de Sacanche. La metodología usada tipo elemental, criterio numérico, dificultad descriptiva-correlacional, diseño sin prácticas experimentales y periodo transaccional. En la obtención de datos se empleó una encuesta por variable conformadas por ítems 12 cada una, el cual se aplicó a una muestra tipo censal de 42 colaboradores del personal de dicha institución. Los resultados mostraron un $Rho = 0.795$ y un grado de significación igual a 000.0, el cual permitió aceptar H_a y rechazar H_0 . La conclusión llegó a que coexiste una analogía alta entre las variantes de investigación.

En las teorías relacionadas a la primera variable que es el clima organizacional, mencionamos como autor base a Chiavenato (2020), el cual, indica que esta variable es la relación de los miembros del equipo entre sí en forma de relaciones interpersonales que surgen entre empleados del mismo rango y estatus (relaciones horizontales), y relaciones entre el jefe y los subordinados (relaciones verticales). Por lo tanto, el clima organizacional está asociado con la estructura organizacional y gerencial que se ha desarrollado en la organización. El clima es una especie de respuesta a la estructura organizativa y refleja sus ventajas y desventajas. El clima organizacional se considera incluso como un indicador de la efectividad del funcionamiento de la estructura organizacional.

Por otro lado, la definición de Chirinos et al. (2018) ve el clima organizacional como la percepción de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales compartidos por los integrantes de la asociación, y cómo las individuos se sienten al respecto. Así, el clima organizacional tiene que ver con la percepción general de cómo "van las cosas en su conjunto", compartida por los miembros de la organización, hasta la percepción de sus políticas, prácticas y procedimientos. Además, Semper et al. (2019) sostuvieron el término refleja algunos de los matices del clima emocional, es decir, cómo se sienten las personas en las prácticas comerciales normales y cotidianas, expresando que la mejor manera de entender el clima en el trabajo es una manifestación de la cultura organizacional que se refiere a valores, relaciones y significados profundos y poco comprendidos.

Así también, Rodríguez (2016) mencionó la teoría del clima organizacional de Likert (1968), que es un sentido general de unidad y comprensión mutua, creado por la organización física del espacio que contribuye a flujos comunicativos sin obstáculos, y el estilo de percepción de la información que afecta el comportamiento posterior del empleado, y las formas de transmisión de información, dependiendo, entre otras cosas, del estilo de liderazgo de la organización. El clima organizacional desfavorable es a menudo una consecuencia de lo social o comunicativo. La incompetencia del gerente o el resultado de la existencia de un líder informal en el grupo, desorientando a los empleados y destruyendo la unidad.

En esta línea, se considera el clima organizacional como un fenómeno que integra elementos como la motivación, las relaciones interpersonales que mantienen los colaboradores, establecer decisiones y la comunicación frontal (Saavedra et al., 2016). Por su parte Charry (2018) señaló que los estudios en el clima organizacional datan desde la década de los 60, y en el contexto actual existe un mayor interés de las organizaciones empresariales de gestionar mejor estas habilidades intangibles para posicionar fortalecer la identidad de la compañía y que esto pueda causar un impacto directo en mejorar la calidad del servicio y producto que ofrecen.

De acuerdo a Vargas et al. (2019) la estructura organizacional en el ámbito de trabajo en las empresas es aplicada para funcionar de forma más eficiente. Según la estructura de la compañía y la forma como opera, algunas estructuras

pueden ser más beneficiosas que otras. Saber cómo opera una empresa refuerza a desempeñarse en línea con lo que se espera y lo ayuda convertirse a los empleados en mejores trabajadores.

Por otro lado, Rico et al. (2016), sostuvieron que el término "clima organizacional" se refiere al esquema de distribución y diseño del trabajo, la calidad de estos trabajos en términos del nivel de problema para el empleado, el sentido de los resultados alcanzados que un individuo recibe de este trabajo, el nivel de burocratización de la empresa (la presencia de políticas, procedimientos, instrucciones tecnológicas), la conexión de gerentes y ejecutantes en el proceso de realización del trabajo, la participación del individuo en los esfuerzos de los equipos y grupos de trabajo. A su vez, el clima organizacional incluye la naturaleza del trabajo, cuánto está involucrado el individuo en el proceso de su ejecución y diseño, qué tipo de retroalimentación tiene lugar en la empresa (incluido el sistema de evaluación y certificación), cuál es el sistema de recompensas (Sandoval et al., 2013).

Respecto a las dimensiones de la primera variable, tomamos en cuenta la definición de Chiavenato (2020), el cual nos indica que el clima organizacional se compone de una serie de características que le permiten estructurar mejor su esquema:

Dimensión 1: Estructura organizacional, es un sistema que toda empresa hace el esfuerzo de desarrollar. Describe la forma en que la información sobre metas, objetivos, responsabilidades y delegación de actividades se distribuye entre los diversos niveles de operaciones de la empresa. Una estructura organizacional ayuda a crear un sistema eficiente para lograr objetivos y comunicarse con compañeros y otros empleados. (Chiavenato, 2020). Además, son importantes para las empresas, ya que tienden a delinear qué actividades deben realizarse y quién las realizará, para lograr los objetivos a largo y corto plazo de la empresa. Es un mapa, una jerarquía de qué responsabilidades y autoridades tienen las personas en ciertos niveles del mapa, y cómo pueden delegarlas con ese poder para alcanzar los objetivos de la organización (Marsollier y Expósito, 2017).

Dimensión 2: trabajo en equipo, un equipo no es la suma de partes individuales, sino un todo único, una especie de grupo estructurado de personas,

cada miembro del cual complementa al otro. Dicha interacción es una cooperación entre trabajadores individuales, que se extiende a diferentes áreas y tareas. El trabajo en equipo es el trabajo de un grupo de personas enfocadas en resolver una tarea específica. El equipo es una "unidad" separada en el mecanismo de la organización (Chiavenato, 2020). Para Aristizábal et al. (2018) el trabajo en equipo es determinante en el ámbito multidisciplinario actualmente, ya que incentiva un ambiente que fomenta la unión y la confianza. Estos factores estrechos motivan a los trabajadores en paralelo y los forman para laborar más eficiente, solidarizarse y ayudarse los unos a los otros, dando lugar un aumento de la eficiencia y productividad (Ramos, 2012).

Dimensión 3: satisfacción laboral, es un indicador de cuán satisfecha está una persona con su trabajo. Por lo general, se refiere al placer del proceso de trabajo. La satisfacción laboral está influenciada por diferentes factores: estilo y cultura de gestión, participación en el trabajo, presencia de autoridad en la toma de decisiones. Este es un indicador muy importante que a menudo se examina. La realización de investigaciones implica entrevistar a los empleados sobre el nivel de remuneración, el grado de responsabilidad, la variedad de tareas laborales, las perspectivas de carrera, el trabajo en general y sobre las relaciones con los empleados (Chiavenato, 2020). Según De la Villa y Ganzo (2018), indica que la satisfacción laboral se da cuando empleado satisfecho es aquel que es positivo en su enfoque. Son proactivos, eficientes y leales a cumplir las metas de la asociación. Priorizar la satisfacción de los colaboradores incrementará sus ganancias, creará una mínima rotación del personal, aumento del rendimiento y la productividad general. Dando a entender que, es evidente que mantener a los empleados felices y contentos es definitivamente lo mejor opción en cualquier organización.

Dimensión 4: regulación de conflictos, la habilidad que poseen los individuos para remediar cualquier desacuerdo y/o refutación que se muestran respecto al rendimiento de ocupaciones en el entorno laboral, además, es una destreza de los dirigentes, que ocupa un colaborado en resolver inconvenientes (Chiavenato, 2020). Tal como expresan Abarca et al., (2020) la regulación de conflictos en las relaciones con los empleados y los problemas generales en el lugar de trabajo son algunos de los temas más complejos para navegar con éxito como empleador. Y si bien lidiar con el conflicto no es necesariamente algo malo, comprender cómo

hacerlo de una manera saludable y productiva es importante para mantener una cultura de trabajo positiva en su organización. Ser proactivo y proporcionar amplios recursos y capacitación ayudará a mantener los conflictos en el lugar de trabajo bajo control.

En cuanto a la teorización de la segunda variable, planteamos como autor base a Sánchez y Rosales (2016) definiendo que las relaciones interpersonales se experimentan objetivamente, con diversos niveles de conocimiento de la relación entre las personas basan en una variedad de estados emocionales de personas que interactúan y sus características psicológicas. A su vez, se le considera como un comienzo para el aprendizaje, en el cual las personas van ganando experiencias por medio del trato entre ellos.

Por otro lado, Bejarano (2020) enseña que es una interacción entre dos a más personas que muestra reciprocidad en el trato que están reguladas bajo un marco legal de interacción social. Asimismo, considera que trabajar en un ambiente propicio influye positivamente en el desempeño del personal y en su bienestar emocional, y los lazos que puedan generarse en el entorno laboral son importantes para el desarrollo de un buen clima organizacional.

Según Labarthe (2018), hay una serie de factores que son determinantes en las relaciones interpersonales como la personalidad, el deseo, los estados cognitivos y afectivos. Asimismo, Gundermann et al. (2018) manifestaron que las relaciones interpersonales se refieren en principio a la interacción entre el personal en su entorno laboral, así como de la relación entre el personal hacia los usuarios y la comunidad. Ayudan a crear un ambiente de confianza y comunicación efectiva.

Las relaciones interpersonales son interacciones mutuas entre una persona o un grupo de personas, las cuales siguen un patrón de conducta de acuerdo a la cultura o educación, y es que la forma en como interactúa una persona de latinoamericana, es distintita en ciertos aspectos a un asiático (Cordero et al., 2019). Este tipo de interacción recíproca es importante, ya que podemos entablar conversaciones con otros grupos sociales, inclusive en el ámbito laboral, ya que, las relaciones interpersonales son vitales debido a que nos permite ser parte de un grupo de profesionales, compartir ideas y coordinar nuestras acciones de trabajo (Bejarano, 2020).

Además, los altos directivos evalúan sobre todo las relaciones interpersonales con otros empleados teniendo las que afectan a la organización, estas manifestaciones negativas se vuelven conflictivas, alienadas, y entre otras, por ello, los gerentes de niveles inferiores y simplemente los especialistas no tienen diferencias significativas en la gravedad de los aspectos negativos de las relaciones interpersonales con los colegas (Veytia y Bastidas, 2021). Curiosamente, las buenas relaciones interpersonales en el equipo y la organización resultan ser significativas para la formación de una imagen institucional fuerte, pues docenas de saberes han confirmado que los individuos que poseen relaciones interpersonales sólidas con amistades, familiares y miembros de un entorno son más felices y disfrutan menos dificultades de salubridad (Moreno y Pérez, 2018).

Asimismo, Sánchez (2020) expresó que las habilidades interpersonales son importantes para comunicarse y trabajar con grupos e individuos en su vida personal y profesional. Las personas con fuertes habilidades interpersonales tienden a construir buenas relaciones y pueden trabajar bien con los demás. Entienden bien a la familia, amigos, compañeros de trabajo y clientes. Las personas a menudo disfrutan trabajando con colegas que tienen buenas habilidades interpersonales. A su vez, Pedraza (2018), agregó que otros beneficios de las habilidades interpersonales incluyen la capacidad de resolver problemas y tomar buenas decisiones. Puede utilizar las habilidades de comunicación interpersonal y la capacidad de comprender a los demás para llegar a la mejor solución o tomar la mejor decisión para todos los involucrados.

Las relaciones interpersonales son un conjunto de reacciones que son características de las relaciones entre una persona o un grupo de ellas. Al ser parte de la sociedad, un individuo se ve obligado a socializar con otros individuos en su rutina diaria (Hanco et al., 2021). A ello, se agrega el hecho que una persona en su trabajo pasa mucho tiempo ahí con los compañeros trabajo; inclusive en algunos casos cuando hay campañas o eventos se pueden pasar más tiempo de lo normal trabajando, por lo que, las relaciones interpersonales deben ser tomadas como prioridad por la empresa y los gerentes o encargados estar dispuestos a fomentar un mejor vínculo entre compañeros de trabajo, puesto que ello también aumentará productividad y rendimiento de los empleados (Escuela Europea de Dirección y Empresa, 2018).

Respecto a las dimensiones de la segunda variable, tomamos en cuenta la definición de Sánchez y Rosales (2016) indicó que las relaciones interpersonales se dividen en una serie de particularidades que le permiten estructurar mejor su esquema:

Dimensión 1: habilidades comunicativas, es importante porque guarda relación directa con el desarrollo de procesos de la organización para su correcto funcionamiento y logro de los objetivos organizacionales. En un entorno laboral hay un grupo de personas con distintas percepciones sobre una situación y es este factor que podría originar conflictos, sobre esta premisa es necesario la flexibilidad y mejorar las estrategias comunicacionales que permitan desarrollar relaciones más armoniosas (Sánchez y Rosales, 2016). Asimismo, a juicio de León et al. (2019) consideraron que las buenas habilidades comunicativas son probablemente la habilidad número uno buscada por los empleadores. Dependiendo del trabajo, la comunicación se trata de ser un buen conversador, oyente o escritor. Implica tener confianza en hablar con las personas en una variedad de entornos. También implica escribir lo suficientemente bien como para ser entendido en correos electrónicos y memorandos. Por su parte, Codina (2019), indica que la comunicación es una de las habilidades blandas más importantes que nos ayudan a alcanzar nuestra plena capacidad profesional y potencial de ingresos. Las ofertas de trabajo han citado la comunicación efectiva como una habilidad buscada con más frecuencia que otras habilidades.

Dimensión 2: compromiso, es la disposición y cumplimiento que una persona tiene para dedicarse a una actividad o cumplir una tarea a como dé lugar. Por ello, las empresas buscan empleados comprometidos porque impactan positivamente en la productividad y la rentabilidad. Demostrar que tiene la intención de permanecer en una empresa durante una cantidad significativa de tiempo puede ayudar a asegurar a un gerente de contratación que usted es un candidato fuerte para el puesto vacante. A su vez, Ayres et al. (2018), argumentan que el profesional que tiene un buen compromiso en el trabajo es, sin duda, un diferencial entre sus compañeros y en el mercado. Pero es responsabilidad de la empresa generar políticas, estrategias, acciones y técnicas para que los trabajadores se muestren motivados y leales.

Dimensión 3: liderazgo, es un proceso de influencia social dirigido a motivar a las personas a alcanzar objetivos comunes. Las cualidades de liderazgo son necesarias para cualquier persona que realice un trabajo de liderazgo, como en la política, los negocios y los deportes, y en muchas ramas de la vida (Sánchez y Rosales, 2016) Asimismo, teniendo en cuenta a Carrillo et al. (2019) sostienen que en el liderazgo son los grandes líderes quienes son impulsados hacia una misión que todos los miembros que lo siguen lo pueden respaldar en las decisiones que tome.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

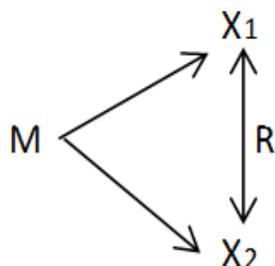
Estudio de enfoque cuantitativo se expresa que mediante una serie de preguntas de indagación se mide la variable para esclarecer los fundamentos planteados. De acuerdo con Hernández et al. (2014), mencionaron que este criterio empieza afirmando que el conocimiento no debe regirse en principios subjetivos y que este inicia a través de una causa deductiva, que gracias a un análisis de numérico de medición y la prueba inferencial, se evidencian las hipótesis precedentemente establecidas

El tipo de investigación fue básica. Según Hernández et al. (2014) porque parte de un marco teórico y se sustenta de este mismo, cuyo objetivo se centra en exponer hechos teóricos o alterar los citados para aumentar las ciencias sobre el tema desde un punto de vista científico, pero sin compararlos en ningún ámbito práctico. También se aplica para desarrollar conocimientos en un área específica, lo cual explica las relaciones entre fenómenos del tema.

De acuerdo con el periodo y continuidad del estudio se eligió que sea transversal, ya que se enfatizó el comportamiento de las variables en un tiempo y momento establecido. Como sostuvieron Hernández et al. (2014), la investigación transversal se basa en estudiar el problema en un tiempo y un periodo específico, el cual analizará también cómo es que el problema se fue desarrollando en este lapso. Al mismo tiempo, la investigación tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo - correlacional, ya que, indagó en hallar cómo es que se relacionan las variables coaching y liderazgo. Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014) nos

indican que el estudio de nivel correlacional se centra en el modo en cómo vemos y conocemos la asociación que tiene una variable con la otra.

Se diseñó el diagrama que presentó el estudio:



Dónde:

M, muestra censal

X1, cálculo de la primera variante

X2, cálculo de la segunda variante

R, es el allanamiento respecto a la relación de variantes.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables fundamentadas tienen particularidades categóricas y presentan una naturaleza de tipo cualitativa, de acuerdo con la escala ordinal debido a su concepto de atributo. Tal como mencionaron Hernández et al. (2018) las variables son atributos que poseen los eventos, fenómenos e individuos que forman parte del objeto de indagación, al mismo tiempo, poseen múltiples valores según con texto de investigación.

Clima organizacional

Conceptualización de la variable: Es la correspondencia de los integrantes del equipo entre sí en forma de relaciones interpersonales que surgen entre empleados del mismo rango y estatus (relaciones horizontales), y relaciones entre el jefe y los subordinados (relaciones verticales) responde a la estructura organizativa y refleja sus ventajas y desventajas (Chiavenato, 2020).

Definición operacional: El clima organizacional se divide en cuatro aspectos, los cuales tomaremos a su vez como las dimensiones de la variable: estructura organizacional, trabajo en equipo, satisfacción laboral y regulación de conflictos. Estas dimensiones están compuestas por un total de 20 ítems en que escala de Likert.

(Operacionalización de la variable en anexo número 1)

Relaciones interpersonales

Conceptualización de la variable: se experimentan objetivamente, con diversos niveles de conciencia de la relación respecto a las personas basan en una variedad de estados emocionales de personas que interactúan y sus características psicológicas. A su vez, se le considera como un comienzo para el aprendizaje, en el cual las personas van ganando experiencias por medio del trato entre ellos (Sánchez y Rosales, 2016).

Definición operacional: El clima organizacional se divide en tres aspectos, los cuales tomaremos a su vez como las dimensiones de la variable: habilidades comunicativas, compromiso organizacional y liderazgo. Estas dimensiones están compuestas por un total de 20 ítems en que escala de Likert.

Operacionalización de la variable (ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

De acuerdo a Arias et al., (2016) señalaron que la población es vinculado total de cosas o individuos propuesto a estudiar en una investigación. La población o universo puede estar compuesto por seres vivos o inertes, cosas abstractas o conceptos, entre otros.

En esta investigación, se tomó en cuenta a 60 colaboradores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho.

Criterios de inclusión: Personal laboral que brinda sus funciones en el área administrativa Municipalidad Distrital de Chilcas. Son personas de ambos sexos, con edades entre 30 a 65 años, que accedieron participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión: Personal que labora en la Municipalidad Distrital de Chilcas, pero que no ejerce ninguna función dentro del área administrativa.

Muestra, muestreo y unidad de análisis:

En el presente estudio, fue una población de tipo censal debido a su tamaño, por tanto, consideró todo su universo en conjunto para su investigación. Hernández

et al. (2018) señalaron que la muestra es una selección específica, cualquier parte de la comunidad estadística, un subconjunto de las poblaciones en el tema del estudio. La muestra está directamente sujeta a una encuesta estadística en términos de la característica seleccionada, cuyo valor estimado sobre la base del resultado del estudio, se generaliza a toda la población general.

Debido a que la población en esta investigación fue pequeña, no fue necesario aplicar el muestreo. Debido a su esencia se determinó que es una población del tipo censal. Hernández et al. (2018), ratifican que el muestreo sirve como instrumento de la investigación científica. Su rol fundamental es hallar qué parte de una realidad en estudio (población) debe indagarse con el objetivo de realizar deducciones en la seleccionada población.

3.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos:

Técnica: Para llevar a cabo esta investigación, la recolección de datos e información de nuestras variables, dimensiones e indicadores se hizo usando la técnica de la encuesta. Como expresan Roldán et al., (2015), la encuesta es una técnica empleada en las ciencias sociales que utiliza una herramienta llamada cuestionario de encuesta. Es una forma específica y escrita de una entrevista, perteneciente a estudios categorizados, que están estrictamente definidos por un conjunto de reglas y principios específicos de un estudio en particular.

Instrumento de recolección de datos: Habiendo ya, definido la técnica de la encuesta, se procede a aplicar el instrumento de investigación, el cual, para este estudio fue un cuestionario constituido en escala de Likert. Roldán et al., (2015) definen que un cuestionario es un utensilio que alberga las propiedades del fenómeno que se toman en cuenta como principales

Validez: Desde la posición de Garay (2021), la validación es un proceso que examina los indicadores de la encuesta para asegurar su confiabilidad como instrumento de investigación. Es relevante ejecutar una serie de pasos para validar un instrumento, ya que garantiza que la encuesta sea auténticamente confiable. Además, la validez, no necesita ser una particularidad misma del cuestionario, sino de las generalizaciones y manejos concretos de las indicaciones que brinda la encuesta. Ello nos indica, que más importante que el cuestionario propiamente

dicho, lo que en realidad importa en la validación son las factibles deducciones que se puedan determinar desde los resultados analizados.

Tabla 1.

Validación por juicio de expertos de los instrumentos

Juez validador	Grado académico	Calificación
Montanez Benito, Jorge	Magister	Aplica
Vergaray Charra, Luz Elizabet	Magister	Aplica
Ponte Quiñones, Elvis Jerson	Magister	Aplica

Nota: Elaboración propia

(En los anexos se adjuntan los certificados de validez.)

Confiabilidad: La confiabilidad es el coeficiente de correlación entre los resultados de la evaluación y un criterio independiente, seleccionamos un criterio externo y vemos cómo le corresponden los resultados de la evaluación y cuánto podemos confiar en el pronóstico que hacemos en función de los resultados de la evaluación (Garay, 2021).

El coeficiente Alfa de Cronbach es un método propuesto por Lee Cronbach, compara la dispersión de cada elemento con la propagación general de toda la escala. Si todas las preguntas miden la misma característica, entonces la prueba es confiable y el coeficiente alfa de Cronbach en este caso será igual a 1 (Garay, 2021).

Confiabilidad del instrumento:

Para hallar la fiabilidad de los formularios, se midió a través del Alfa Cronbach que se empleó una prueba piloto a 20 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho. Los resultados respecto a cada variable se presentan:

Tabla 4.

Fiabilidad del clima organizacional

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,726	20

Nota: Elaboración propia en SPSS

Según el instrumento, la confiabilidad hallada en la variable habilidades blandas fue de 0.726, que significa que se encuentra en el rango de alto, según la escala de Alfa de Cronbach.

Tabla 5.

Fiabilidad de las relaciones interpersonales

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,518	20

Nota: Elaboración propia en SPSS

De acuerdo al instrumento, la confiabilidad hallada para la convivencia escolar educativa fue de 0.518, lo cual significa que se encuentra en el rango de moderado, según la escala Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

A partir de aquí, se aplicó el instrumento de medición al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca, Ayacucho. Para ello, primero se obtuvo el permiso necesario con el encargado de dicha institución pública. Una vez revisado el documento de solicitud y siendo aprobado, se procedió a operar usando las encuestas preparadas, el cual su desarrollo de recolección de datos será puesto en lo que dura este semestre académico. Al recopilar la información, estos datos serán analizados mediante pruebas estadísticas para confirmar nuestras hipótesis.

3.6. Método de análisis de datos

Para llevar a cabo el procesamiento de datos este estudio se desarrolla mediante la técnica estadística como herramienta principal debido a que se tratan de datos cuantitativos. Esto permitió realizar las pruebas estadísticas para ensayar las hipótesis formuladas y los datos codificados se transfirieron al programa IBM SPSS Statistic 25, donde se establecerán en porcentajes expresados en figuras y tablas, para el contraste de las hipótesis se empleará el coeficiente de correlación de Rho de Spearman a fin de plantear las conclusiones, discusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se ejecutará por medio de parámetros y costumbres éticas respecto a cada autor de la cita, mencionando a la propiedad intelectual de los

investigadores, veracidad de teorías y otros haberes cognitivos. Tal como mencionó Maldonado (2018) los derechos del investigador y propiedad industrial se entienden por medio de la propiedad intelectual para argumentar por la consideración al investigador. Defender con sensatez la información obtenida por medio de la autorización, además, se asume en imperiosa prudencia las diferentes operaciones estructuradas.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los datos procesados.

Tabla 6.

Descripción de clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	5	8.3	8.3	8.3
Regular	44	73.3	73.3	81.7
Bueno	14	18.3	18.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Elaboración propia

Respecto al clima Organizacional, el 73.3% (44 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de nivel bueno en 18.3% (14) y el 8.3% (5) expresa un clima organizacional malo.

Tabla 7.

Descripción de la Dimensión estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	11.7
Regular	30	50.0
Bueno	23	38.3
Total	60	100.0

Elaboración propia

Respecto a la estructura organizacional, el 50.0% (30 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de un 38.3% (23 trabajadores) que percibe un nivel bueno y el 11.7% (7 trabajadores) perciben un nivel malo.

Tabla 8.

Descripción de trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	13.3
Regular	36	60.0
Bueno	16	26.7
Total	60	100.0

Elaboración propia

Respecto al trabajo en equipo, el 60.0% (36 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de un 26.7% (16 trabajadores) que percibe un nivel bueno y el 13.3% (8 trabajadores) perciben un nivel malo.

Tabla 9.

Descripción de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	7	11.7
Regular	36	60.0
Bueno	17	28.3
Total	60	100.0

Nota. Resultados propios del SPSS

Respecto a la satisfacción laboral, el 60.0% (36 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de un 28.3% (17 trabajadores) que percibe un nivel bueno y el 11.7% (7 trabajadores) perciben un nivel malo.

Tabla 10.

Descripción de regulación de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	16.7
Regular	36	60.0
Bueno	14	23.3
Total	60	100.0

Elaboración propia

Respecto a la regulación de conflictos, el 60.0% (36 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de un 23.3% (11 trabajadores) que percibe un nivel bueno y el 16.7% (7 trabajadores) perciben un nivel malo.

Tabla 11.

Descripción de relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3.3
Regular	52	86.7
Bueno	6	10.3
Total	60	100.0

Elaboración propia

Respecto a las relaciones interpersonales, el 86.7% (52 trabajadores) perciben un nivel regular, seguido de un 10.0% (6 trabajadores) que percibe un nivel bueno y el 3.3% (2 trabajadores) perciben un nivel malo.

Análisis estadístico Inferencial.

Prueba de normalidad.

Para poner a prueba y corroborar las hipótesis planteadas, es necesario llevar la prueba de normalidad. En el caso de esta investigación, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, ya que, tenemos una muestra de tipo censal igual a 60.

Tabla 12.

Prueba de normalidad

	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.394	60	0.000
Estructura Organizacional	0.273	60	0.000
Trabajo en Equipo	0.318	60	0.000
Satisfacción laboral	0.323	60	0.000
Regulación de Conflictos	0.309	60	0.000
Relaciones Interpersonales	0.473	60	0.000

Fuente: Resultados SPSS

El valor de Significancia (Sig.) es igual a 0.000, por lo tanto, este resultado es inferior al valor establecido en la regla de decisión ($\alpha < 0.05$), en efecto, la hipótesis nula se rechaza y se asume la hipótesis alterna. Es decir, se demuestra con este resultado que la información de la muestra censal no tiene una distribución normal.

Por consiguiente, se concluye, para el contraste de las hipótesis se hará uso de las pruebas no paramétricas como es el Rho de Spearman.

Análisis de correlaciones bivariados.

Respecto al contraste de la hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

HG: Existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tabla 13.

Prueba de hipótesis general

			Clima Organizacional	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,619**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,619**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un grado de correlación de 0.619, por lo tanto, se interpreta como una correlación positiva alta entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

En lo que respecta a la prueba de hipótesis específicas:

Prueba de la hipótesis específica 1:

H₀: No existe relación significativa entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tabla 14.*Prueba de hipótesis específica 1*

		Estructura Organizacional	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,400**
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,400**
		Sig. (bilateral)	0.000
	N	60	60
	N	60	60

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un grado de correlación de 0.400, por lo tanto, se interpreta como una correlación positiva moderada entre estructura organizacional y las relaciones interpersonales, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 2:

H₀: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tabla 15.*Prueba de hipótesis específica 2*

			Trabajo en Equipo	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	1.000	,5170**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,517**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un coeficiente de correlación de 0.517, por lo tanto, se interpreta como una correlación positiva moderada entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tabla 16.*Prueba de hipótesis específica 3*

			Satisfacción Laboral	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,468**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	60	60
	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	,468**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Resultados de SPSS

Se observa un grado de correlación de 0.468, por lo tanto, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, de acuerdo a la clasificación de valores de Rho de Spearman.

Prueba de la hipótesis específica 4:

H₀: No existe relación significativa entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

H₁: Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tabla 17.

Prueba de hipótesis específica 4

			Regulación de Conflictos	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	Regulación de Conflictos	Coeficiente de correlación	1.000	,376**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Relaciones Interpersonales	N	60	60
		Coeficiente de correlación	,376**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	60	60

Nota. Resultados de SPSS.

Se observa un coeficiente de correlación de 0.376, por lo tanto, se interpreta como una correlación positiva moderada entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se tuvo como resultado de la hipótesis general que existe una correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales del personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas, ya que, p-valor es igual a 0.000, lo cual es menor a 0.05.

De acuerdo a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual, sostiene que existe asociación entre el clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas. Se concluye que el clima organizacional, influye en las relaciones interpersonales. Así también, se coincide con Rodríguez y Miranda (2017), los resultados de su estudio determinaron un nivel de Rho de Spearman igual a $Rho=0.123$ y un valor de significancia de $p<0.000$. La conclusión de las autoras llegó a que existe una correlación directa entre sus variables relaciones interpersonales y comportamiento organizacional. Esto se debe a que el clima en una organización depende de muchos factores: contextuales (por ejemplo, organización del trabajo, valores y reputación de la empresa), grupales (por ejemplo, relaciones interpersonales, características del equipo) e individuales (por ejemplo, experiencia y percepción de cada persona con respecto a su trabajo, su papel, su carrera ...).

Igualmente, se está de acuerdo con Bolaños (2017), en sus resultados obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.698 entre las variables y valor de significancia $p<0.000$, lo que dio lugar a reconocer la hipótesis alterna. La conclusión general se llegó a que existe un índice de similitud de variables sobre las relaciones interpersonales y el manejo de los conflictos administrativos, asimismo, como en las dimensiones de la primera variable. Esto se da, ya que el conjunto de percepciones compartidas de la mayoría de las personas influye en el clima organizacional. A diferencia del clima psicológico individual, el clima organizacional expresa una percepción colectiva: la forma en que los trabajadores "viven" la empresa y sus características. Nuestra postura se fortalece con la definición de Chiavenato (2000), el cual, indica que esta variable es la relación de los miembros del equipo entre sí en forma de relaciones interpersonales que surgen entre empleados del mismo rango y estatus (relaciones horizontales), y relaciones entre el jefe y los subordinados (relaciones verticales). Por lo tanto, el clima

organizacional está asociado con la estructura organizacional y gerencial que se ha desarrollado en la organización. El clima es una especie de respuesta a la estructura organizativa y refleja sus ventajas y desventajas. El clima organizacional se considera incluso como un indicador de la efectividad del funcionamiento de la estructura organizacional.

De igual manera, en la primera hipótesis específica se demuestra la asociación entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, ya que se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05, y con un grado de correlación igual a 400, el cual, se considera como una correlación positiva moderada, por lo tanto, se usaron pruebas no paramétricas como es el Rho de Spearman.

Esto da a entender que el personal de la Municipalidad Distrital de Chilcas debe contar con un nivel organizativo, distributivo de funciones e instrumento de gestión, ya que, los resultados descriptivos sobre la estructura organizacional nos mostraron que del 100% el personal de la Municipalidad Distrital de Chilcas lo consideran de la siguiente manera: 50.0% regular, 38.3% bueno y el 11.7% que es malo. De acuerdo a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual, sostiene que existe asociación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas.

Se concluye que la estructura organizacional, influye en las relaciones interpersonales. Así también, se coincide con Anchundia (2018), los resultados de la investigación presentaron un nivel de correlación significativamente alta entre variables que resultó igual a 0.458, y con un nivel de significancia de $p < 0.000$, donde se admite la hipótesis disyuntiva. La investigación concluyó que el grado de correlación es moderado, debido la repercusión de las relaciones interpersonales es determinante para un buen clima organizacional. Esto se da, ya que la estructura organizacional es la herramienta a través de la cual la organización puede lograr sus objetivos. La estructura organizativa crea así un marco general para la realización de tareas en la empresa, así como una base para todos los procedimientos y rutinas estándar en el trabajo diario. A continuación, estos se concretan y complementan con instrumentos adicionales (en particular,

planificación y gestión), así como con las actividades de los participantes en la práctica. Dependiendo de los objetivos que persiga la empresa, la estructura organizativa puede variar considerablemente. Como guía para la gerencia y para los (nuevos) empleados.

Para Chirinos et al. (2018), indica que el clima organizacional como la percepción de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales compartidos por los miembros de la organización, y cómo las personas se sienten al respecto. Así, el clima organizacional tiene que ver con la percepción general de cómo "van las cosas en su conjunto", compartida por los miembros de la organización, hasta la percepción de sus políticas, prácticas y procedimientos. Además, el término refleja algunos de los matices del clima emocional, es decir, cómo se sienten las personas en las prácticas comerciales normales y cotidianas. El autor está convencido de que la mejor manera de entender el clima es una manifestación de la cultura organizacional que se refiere a valores, relaciones y significados profundos y poco comprendidos.

De la misma forma, en la segunda hipótesis para hallar si existe asociación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05, y con un grado de correlación igual a 0.517, el cual, se considera como una correlación positiva moderada, por lo tanto, se usaron pruebas no paramétricas como es el Rho de Spearman.

Además, en las frecuencias de esta variable, el personal reflejó al respecto de esta dimensión que 56.0% como regular, el 26.7% es bueno y un 13.3% consideran que es malo. De acuerdo a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual, sostiene que existe asociación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas.

Se concluye que el trabajo en equipo, influye en las relaciones interpersonales. Así también, se coincide con Franco (2019), los resultados de la investigación mostraron una correlación Sig. (bilateral) igual a 0.264 entre las variables estudiadas, y un nivel de significancia de $p \Rightarrow 0.000$, que permitió optar por la hipótesis nula. La investigación llegó a la conclusión que no existe una

correlación entre variables, ya que el clima laboral no se asocia con una buena práctica de las relaciones interpersonales. Esto quiere decir que el trabajo en equipo tiene la ventaja de desarrollar la solidaridad, la ayuda mutua, las habilidades de cada persona, la innovación en la empresa, la productividad y la rapidez de las tareas. Cuando el trabajo en equipo opera en una empresa, el equipo se convierte entonces en un recurso por derecho propio, una fuente de rendimiento y crecimiento.

En este sentido, Rodríguez (2016), menciona a la teoría del clima organizacional de Likert (1968), que es un sentido general de unidad y comprensión mutua, creado por la organización física del espacio que contribuye a flujos comunicativos sin obstáculos, y el estilo de percepción de la información que afecta el comportamiento posterior del empleado, y las formas de transmisión de información, dependiendo, entre otras cosas, del estilo de liderazgo de la organización. El clima organizacional desfavorable es a menudo una consecuencia de lo social o comunicativo. la incompetencia del gerente o el resultado de la existencia de un líder informal en el grupo, desorientando a los empleados y destruyendo la unidad.

Asimismo, en la tercera hipótesis para hallar si existe asociación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 468, el cual, se considera como una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que la satisfacción laboral, son las condiciones favorables y el reconocimiento instituye a crear un clima de confianza de manera innata, pero que todavía no se ha puesto en práctica o disposición, el cual podría permitir mejorar significativamente el desempeño.

Según lo determinado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna del estudio, el cual afirma que existe relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas. Se infiere que la satisfacción laboral interviene en las relaciones interpersonales. Del mismo modo, se coincide con Quiñones (2020), en sus resultados, halló un grado de correlación igual 0.196 entre sus variables y nivel de

significación de 0.000 en una $p < 0.05$. Su conclusión fue que las relaciones interpersonales no influyen de manera determinante en el clima organizacional dentro de la institución educativa. Esto corresponde al estado sensible positivo que resulta de la opinión personal de un empleado sobre su trabajo o el clima laboral. La insatisfacción explica una brecha entre las esperanzas de trabajo de los empleados y lo que proporciona el trabajo. De hecho, la satisfacción laboral es importante para la salud y el bienestar de los trabajadores.

Por otro lado, Rico et al. (2016), sostiene que el término "clima organizacional" se refiere al esquema de distribución y diseño del trabajo, la calidad de estos trabajos en términos del nivel de problema para el empleado, el sentido de los resultados alcanzados que un individuo recibe de este trabajo, el nivel de burocratización de la empresa (la presencia de políticas, procedimientos, instrucciones tecnológicas), la conexión de gerentes y ejecutantes en el proceso de realización del trabajo, la participación del individuo en los esfuerzos de los equipos y grupos de trabajo. El clima organizacional incluye la naturaleza del trabajo, cuánto está involucrado el individuo en el proceso de su ejecución y diseño, qué tipo de retroalimentación tiene lugar en la empresa (incluido el sistema de evaluación y certificación), cuál es el sistema de recompensas.

De igual manera, en la cuarta hipótesis específica para hallar si existe asociación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021, se obtuvo un p-valor de 0.000 menor a 0.05 a través de métodos no paramétricos, y con un grado de correlación de Rho Spearman igual a 376, el cual, se considera como una correlación positiva moderada.

Además, en las frecuencias de esta variable, el personal reflejó al respecto de esta dimensión que del 100% del personal, el 60.0% consideran que la regulación de conflictos es regular, el 23.3% buena y el 16.7% malo. De acuerdo a lo mencionado, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna, la cual, sostiene que existe asociación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas.

Se comprende que la regulación de conflictos interviene en las relaciones interpersonales. Del mismo modo, desde el punto de vista de Morales (2021), los resultados reflejaron una correlación significativamente alta igual a 0.805 de sus variables y un grado de significancia igual a 0.000, en una $p < 0.05$. La conclusión enfatizó que existe relación alta y directa entre las variables mencionadas.

Esto se debe a que, el proceso que conduce a la atenuación de los conflictos sociales mediante el desarrollo de nuevas reglas sociales que son mejor aceptadas por los grupos en conflicto. Según Sánchez y Rosales (2016), definiendo que las relaciones interpersonales se experimentan objetivamente, con diversos grados de conciencia de la relación entre las personas basan en una variedad de estados emocionales de personas que interactúan y sus características psicológicas. A su vez, se le considera como un comienzo para el aprendizaje, en el cual las personas van ganando experiencias por medio del trato entre ellos.

Finalmente, el clima organizacional y las relaciones interpersonales son trascendentes en el ámbito laboral para lograr favorecer ambientes laborales saludables en beneficio no solo para los trabajadores sino también para los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos formulados, se obtienen las siguientes conclusiones:

Primero: Se cumple con el objetivo general, puesto que, los resultados estadísticos donde $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y permite concluir que existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Segundo: Se cumple con el objetivo específico 1, puesto que, los resultados estadísticos donde $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y permite concluir que existe relación significativa entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Tercero: Se cumple con el objetivo específico 2, puesto que, los resultados estadísticos donde $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y

permite concluir que existe relación significativa entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Cuarto: Se cumple con el objetivo específico 3, puesto que, los resultados estadísticos donde $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y permite concluir que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Quinto: Se cumple con el objetivo específico 4, puesto que, los resultados estadísticos donde $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, permite rechazar la hipótesis nula y permite concluir que existe relación significativa entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Basándose en los resultados alcanzados en la investigación aplicado al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.

Primera: Se recomienda a la dirección de la Municipalidad Distrital de Chilcas de Ayacucho, contratar personal especializado en manejos adecuados sobre el clima organizacional con la suficiente experiencia y credenciales que pueda asegurar una mejora notable en las relaciones interpersonales que manejan en el municipio

Segunda: Se sugiere al director de la unidad administrativa procurar ejecutar reuniones de trabajo donde participe todo el cuerpo personal encargado, a fin de optimizar la estructura organizacional que pueda resolver problemas comunicación y barreras jerárquicas

Tercera: Se aconseja a la municipalidad incentivar políticas institucionales que incluyan programas y/o talleres de formación especializada en el desarrollo de capacidades profesionales respecto al trabajo en equipo, debido a que existe una falta empatía y solidaridad cuando los miembros deben coordinar sus labores con otros.

Cuarta: Se pide a los organismos de contratación de la municipalidad, darle mayor importancia a la satisfacción laboral de los trabajadores del municipio, ya que, esto puede afectar negativamente en su rendimiento productivo, e incluso motivarse a renunciar a sin previo aviso, por lo que podrían sumarse también otros miembros.

Quinta: Se propone que el departamento de RR.HH. ponga mayor atención e hincapié en la regulación de conflictos que pueda nacer en el ámbito laboral, debido a que, este es uno de los factores más graves que causa una mayor desorganización y tensiones dentro del clima laboral del municipio.

REFERENCIAS

- Abarca, Y., Espinoza, T., Llerenan, S. & Berrios, N. (2020). Tipos de conflictos laborales y su manejo en el ejercicio de la enfermería. *Enfermería Global*, 19(57), 460-478. <https://dx.doi.org/eglobal.19.1.364491>
- Anchundia, O. (2018). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los docentes en la Unidad Educativa Pdte. José Luis Tamayo, Daule, Ecuador, 2018 [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41649>
- Andina. (2021). ¿Se puede medir el clima laboral?. <https://andina.pe/agencia/noticia-se-puede-medir-clima-laboral-832680.aspx>
- Arias, J., Villasís, M. Á., y Miranda, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Aristizabal, J., Ramos, A. y Chirino, V. (2018). Aprendizaje activo para el desarrollo de la psicomotricidad y el trabajo en equipo. *Revista Electrónica Educare*, 22(1), 319-344. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.16>
- Ayres, L. Reis, G. y Hutz, C. (2018). Flow y el Compromiso en el Trabajo: Una Revisión de Literatura. *Psico-USF*, 23(4), 633-642. <https://doi.org/10.1590/1413-82712018230404>
- Avalo, R. (2019). Tipo de liderazgo de los administradores de mandos intermedios en las medianas empresas pesqueras conserveras de Chimbote, 2019 [Tesis de maestría]. Universidad César vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39260>
- Bejarano, M. (2020). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista De Investigación En Psicología*, 22(2), 313–328. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>.
- Bolaños, J. (2017). Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos [Tesis de Grado]. Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>

- Cabanillas, C. y Celis, L. (2020). Clima organizacional y relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Región Policial San Martín, 2020 [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58863>
- Carrillo, D., Paredes, Á., Paredes, I. y Núñez, C. (2019). Reflexiones teóricas sobre el liderazgo en el desarrollo empresarial. *Revista Científica FIPCAEC*, 4(4), 105-124. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i4.126>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es .
- Chiavenato, I. (2020). *Administración De Recursos Humanos* (10ma ed.) Editorial Mc Graw Hill.
- Chirinos, Y., Meriño, V. y Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84(12), 43-61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Codina, A. (2019). Las habilidades de comunicación en el trabajo directivo. *Economía y Desarrollo*, 131 (2), 94-121. <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/618/464>
- Cordero, E., García, J. Romero, G. y Padilla, L. (2019). Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 22(9), 35-48. http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articulo/view/908
- Cayo, J. y Cortez, C. (2019). Coaching y la formación de equipos de alto rendimiento en la Empresa Nestlé Perú S.A.C., Cercado de Lima [Tesis de Licenciatura]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68854>
- De la Villa, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018

- Dirección Regional de la FAO para América Latina y el Caribe. (2020). Promoviendo la productividad – Guía para organizaciones empresariales. http://www.ilo.org/brasil/publicacoes/WCMS_772553/lang--pt/index.htm
- Escuela Europea de Dirección y Empresa (2018). La importancia de las relaciones humanas en la gestión de empresas. <https://www.eude.pe/blog/2018/07/18/relaciones-humanas-empresas/>
- Franco, M. (2019). Clima laboral y su influencia en las relaciones interpersonales en docentes de una unidad educativa, Guayaquil, 2018 [Tesis de Maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41797>
- Garay, J., Hilario, J. y Flores, J. (2021). El proyecto de Investigación. <http://editorialacademica.ga/wp-content/uploads/2020/11/LA-INVESTIGACION.pdf>
- Gundermann, H., González, H. y Durston, J. (2018). Interetnicidad y relaciones sociales en el espacio atacameño. *Estudios atacameños*, (57), 161-179. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-10432018005000501>
- Hanco, M., Carpio, A., Zoraima, J. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, A. Ramos, M, Placencia, B. Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L. (2018). Metodología de la Investigación Científica (1ra ed.). 3 ciencias: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cientifica-Arturo-Andres-Hernandez-Escobar.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,FernandezyBaptista-MetodologiaInvestigacionCientifica6taed.pdf> index.htm
- Labarthe, J. (2018). Personalidad resistente y su relación con el egreso voluntario en call centers. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(1), 239-263. <https://dx.doi.org/10.18800/psico.201801.009>

- León, F., Escudero, A. y Bas, M. (2019). Instrumentos para medir la habilidad de comunicación: una revisión sistemática. *RIDE: Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 102-128. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.414>
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social. Ediciones de la U. Bogotá. <https://cutt.ly/AYtkd1e>
- Marsollier, R. y Expósito, C. (2017). Los valores y el compromiso laboral en el empleo público. *Revista Empresa y Humanismo*, 20(2), 29-50. <https://dx.doi.org/10.15581/015.XX.2.29-50>
- Morales, C. (2021). Clima organizacional en las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Unidad Educativa “José de la Cuadra y Vargas”- Guayaquil, 2020 [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56640>
- Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Córdoba. *Revista CES Derecho*, 4(7), 45-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2013). Mejorar la empleabilidad de los jóvenes: ¿Qué? ¿Por qué? y ¿Cómo? Guía sobre competencias clave (Ginebra). http://www.ilo.org/skills/areas/skills-for-youth-employment/WCMS_213452/lang--en/
- Pedraza, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. 90 90RE VISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN - Vol. 15 No 1 - 2018 - N. A.
- Quiñones, C. (2020). Las relaciones interpersonales y el clima organizacional en los docentes de la I. E. N° 80074 María Agüero. Virú -2020 [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63602>
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Colombia.

- Rico, J., Méndez, F., Echeverri, C., Jiménez, L., & Suárez, M. (2016). Importancia del Clima Organizacional para la Competitividad de las Pymes (pp. 95-118). https://www.researchgate.net/profile/John_Rico/publication/327140043_Importancia_del_Clima_Organizacional_para_la_Competitividad_de_las_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Importancia-del-Clima-Organizacionalpara-la-Competitividad-de-las-Pymes.pdf
- Rodríguez, D. y Miranda, X. (2017). Las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en los docentes. [Tesis de Titulación]. Universidad técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/25405>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 1-81. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Saavedra, W., Loyola, J., Neira, P. y Cerda, G. (2016). Clima organizacional en académicos de una institución de educación superior. *Revista UPAGU – Perspectiva*, 2(5), 58-73. <https://revistas.upagu.edu.pe/index.php/PE/article/view/380>
- Sánchez, D. (2020). El mejoramiento de las relaciones interpersonales en la educación preescolar a través del trabajo colaborativo. *Educando para educar*, 12(34): 73-81. <https://beceneslp.edu.mx/ojs2/index.php/epe/article/view/20/20>
- Sánchez, J., y Núñez, L. (2020). clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - red de salud chota, 2017. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(2). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>.
- Sánchez, R., y Rosales, C. (2016). Relaciones interpersonales en la tutoría en educación a distancia. *Tesis Psicológica*, 11(2), 24-35. <https://revistas.libertadores.edu.co/index.php/TesisPsicologica/article/view/746>
- Sandoval, M., Magaña, D., y Surdez, E.(2013). clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Revista Electrónica*

"Actualidades Investigativas en Educación", 13(3),1-24.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44729878017>

Semper, A., Sánchez, J., Segredo, A, Hernández, A., Álvarez, María., y Mestre Vilma. (2019). Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Revista Cubana de Salud Pública.* 45,(1), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662019000100002&lng=es&tlng=es

Tirado, R. (2020). Relaciones interpersonales y clima laboral de la Municipalidad Distrital de Sacanche, en el periodo 2015 [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68048>

Vargas, G., García, M. y Gonzáles, C. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 8(11), 19-40. doi: <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Veytia, M. y Bastidas, F. (2021). WhatsApp como recurso para el trabajo grupal en estudiantes universitarios. *Apertura*, 12(2), 74-93. <https://doi.org/10.32870/ap.v12n2.1911>

ANEXOS

Anexo 1 - Operacionalización de clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Estructura organizacional	Nivel organizativo	1, 2 y 3		Bajo: 5 – 11	
	Distribución de funciones	4 y 5		Regular: 12 - 18	
	Instrumento de gestión	5		Alto: 19 - 25	
Trabajo en equipo	Participación en las actividades	6, 7 y 8	Escala ordinal	Bajo: 5 – 11	Bajo: 20 - 47
	Condiciones favorables	9 y 10	Nunca (1) Casi nunca (2)	Alto: 19 - 25	Regular: 48 - 72
	Condiciones favorables	11 y 12	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo: 5 – 11	Alto: 73 - 100
Satisfacción laboral	Reconocimiento	13, 14 y 15		Regular: 12 - 18	
				Alto: 19 - 25	
Regulación de conflictos	Resolución de conflictos	16, 17 y 18		Bajo: 5 – 11	
	Arreglo de conflictos	18, 19 y 20		Regular: 12 - 18	
				Alto: 19 - 25	

Anexo 2 - Operacionalización de relaciones interpersonales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango por dimensiones	Nivel y rango de la variable
Habilidades comunicativas	Asertividad	21, 22 y 23		Bajo: 7 – 16	
	Solidaridad	24 y 25		Regular: 17 – 25	
	Sociabilidad	26 y 27		Alto: 26 - 35	
Compromiso organizacional	Iniciativa	28, 29, 30 y 31	Escala ordinal: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo: 7 – 16 Regular: 17 – 25	Bajo: 20 - 47 Regular: 48 - 72
	Empatía	32, 33 y 34		Alto: 26 - 35	Alto: 73 - 100
Liderazgo	Influencia	35, 36 y 37		Bajo: 7 – 16 Regular: 17 – 25	
	Trascendencia	38, 38 y 40		Alto: 26 - 35	

Anexo 3 – Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p align="center">Problema General</p> <p>P.G.: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021?</p> <p align="center">Problemas Específicos</p> <p>P. E1: ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales del administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021?</p> <p>P. E2: ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021</p> <p>P. E3: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021?</p> <p>P. E4: ¿Cuál es la relación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021?</p>	<p align="center">Objetivo General</p> <p>O.G.: Determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p align="center">Objetivos Específicos</p> <p>O. E1: Determinar la relación entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>O. E2: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>O. E3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>P. E4: Determinar la relación entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p>	<p align="center">Hipótesis general</p> <p>H.G.: Existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p align="center">Hipótesis específicas</p> <p>H. E1: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>H. E2.: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>H. E3: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p> <p>H. E4: Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y las relaciones interpersonales en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho, 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Trabajo en equipo • Satisfacción laboral • Regulación de conflictos <p>Variable 2:</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades Comunicativas • Compromiso organizacional • Liderazgo 	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Básica.</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental, transversal correlacional.</p> <p>Población: 20 trabajadores administrativos.</p> <p>Muestra de estudio: La muestra fue de tipo censal.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Anexo 4 - Cuestionario de la variable clima organizacional

Estimado personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho:
 La presente encuesta tiene como propósito diagnosticar el nivel del clima organizacional del personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho. Motivo por el cual le solicitamos, que teniendo en cuenta los enunciados, marque lo que describa su actuación.

SEXO: (F) (M)

NIVEL:

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado.

Opciones de calificación:

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

Nº	ÍTEMS	OPCIONES				
D.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
1	Considero que la organización de la institución es efectiva.					
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.					
3	Considero que la distribución de los roles permite una mejora en la gestión educativa.					
4	La distribución de las funciones considera las potencialidades y capacidades del trabajador.					
5	Existe una buena relación interpersonal dentro de la organización.					
D.2 SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
6	Los docentes participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.					
7	Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.					
8	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.					

9	Considero que los roles asignados se cumplen con responsabilidad.					
10	Considero que existe una motivación adicional cuando trabajo en equipo.					
D.3 TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
11	Considero que las condiciones laborales son las adecuadas.					
12	Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.					
13	Me siento satisfecho con mi labor en la Municipalidad.					
14	He recibido reconocimiento o estímulos por la labor que desempeño.					
15	15. Me siento feliz en mi ambiente de trabajo.					
D.4 REGULACIÓN DE CONFLICTOS		1	2	3	4	5
16	La toma de decisiones es oportuna					
17	Se resuelve adecuadamente los problemas					
18	Considero que se toma decisiones de acuerdo al contexto					
19	Se interviene oportunamente ante un conflicto					
20	Considero que no existen problemas dentro del trabajo.					

Anexo 5 - Cuestionario de la variable relaciones interpersonales

Estimado personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho:
 La presente encuesta tiene como propósito diagnosticar el nivel relaciones interpersonales del personal laboral de la Municipalidad Distrital de Chilcas, Ayacucho. Motivo por el cual le solicitamos, que teniendo en cuenta los enunciados, marque lo que describa su actuación.

SEXO: (F) (M)

NIVEL:

EDAD:

Por favor, siga Ud. Las siguientes instrucciones:

1. Lea detenidamente los enunciados.
2. Conteste todos los enunciados.
3. Marque con un aspa (**x**) solamente en uno de los cuadros de cada enunciado. Opciones de calificación:

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

Nº	ÍTEMS	OPCIONES				
D.1 HABILIDADES COMUNICATIVAS		1	2	3	4	5
21	Defiende y reclama sus derechos en forma adecuada.					
22	Respeto la opinión de sus colegas.					
23	Elogia y dice cosas positivas de los demás colegas.					
24	Demuestra preocupación por entender los problemas y emociones de los demás colegas.					
25	Ayuda a los colegas que tienen problemas.					
26	Demuestro apertura de escucha con sus compañeros.					
27	Mantengo una comunicación horizontal con las personas interactúo.					
D.2 COMPROMISO ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
28	Realiza la planificación de las actividades técnicas y pedagógicas en forma colegiada.					

29	Practica y promueve la responsabilidad, como parte del compromiso con la misión de la Municipalidad.					
30	Toma iniciativa y participa de los proyectos de innovación y planes de mejora que se puede implementar en la Municipalidad.					
31	Muestra predisposición para participaren el trabajo en equipo.					
32	Participa en las actividades extracurriculares y de Proyección social y otras que organiza la institución.					
33	Demuestra capacidad en identificar las capacidades desus compañeros y las integra en el trabajo en equipo.					
34	Se esfuerza por establecer relaciones positivas con sus superiores y compañeros.					
D.3LIDERAZGO		1	2	3	4	5
35	Interactúa con los demás demostrando respeto y aceptación de las diferencias individuales, étnicas, sociales y lingüística.					
36	Practica la democracia para la toma de decisiones, promoviendo la participación y consenso de sus demás colegas.					
37	Actúa con integridad ante cualquier situación, sea positiva o negativa.					
38	Pregona y educa con el ejemplo.					
39	Practica la puntualidad, la responsabilidad y el orden en Todos los actos de su vida personal y profesional.					
40	Desarrolla buenas relaciones humanas que enriquezcanla convivencia pacífica fortaleciendo su imagen docente.					

Anexo - Ficha técnica de cuestionario

Ficha técnica del instrumento de la variable clima organizacional:

- Nombre: Cuestionario de clima organizacional
- Autores: Creado por Cayo, J. y Cortez, C. Adaptado por el autor de esta investigación.
- Año: 2019
- Lugar: Lima
- Objetivo: Determinar el nivel clima organizacional
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 30 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 12 ítems.
- La escala e índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Ficha técnica del instrumento de la variable relaciones interpersonales:

- Nombre: Cuestionario de relaciones interpersonales
- Autores: Creado por Avalo, R. Adaptado por el autor de esta investigación.
- Año 2019
- Lugar: Chimbote
- Objetivo: Determinar el nivel de relaciones interpersonales
- Administración: Individual
- Tiempo de duración: 30 min.
- Contenido: El cuestionario tiene un total de 12 ítems.
- La escala y el índice es: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

ANEXO 6 – validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura organizacional							
1	La organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	La distribución de los roles permite una mejora en la gestión municipal.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera el potencial y capacidades del trabajador.	X		X		X		
5	Existe una adecuada relación interpersonal dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo							
6	Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.	X		X		X		
8	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	X		X		X		
10	Existe motivación adicional cuando se trabaja en equipo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción laboral							
11	Las condiciones laborales son idóneas.	X		X		X		
12	El trabajo me brinda un ambiente grato y confortable.	X		X		X		
13	Me siento satisfecho con mi labor en la Municipalidad.	X		X		X		
14	He recibido reconocimiento o estímulos por la labor que desempeño.	X		X		X		
15	Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Regulación de conflictos							
16	La toma de decisiones es oportuna.	X		X		X		
17	Se resuelve los problemas en equipo para la toma de decisiones.	X		X		X		
18	Los problemas que se presentan dentro del entorno laboral se resuelven buscando soluciones efectivas.	X		X		X		
19	Se interviene oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
20	Los conflictos laborales se resuelven muy rápido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Montanez Benito Jorge Raúl

DNI: 47063869

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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


 Montanez Benito Jorge Raúl
 Maestro en Gestión Pública
 CLAB - 17298

30 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Habilidades comunicativas							
1	Defiende y reclama sus derechos en forma adecuada	X		X		X		
2	Respeto la opinión de sus colegas.	X		X		X		
3	Elogia y dice cosas positivas de los demás colegas.	X		X		X		
4	Demuestra preocupación por entender los problemas y emociones de los demás colegas.	X		X		X		
5	Ayuda a los colegas que tienen problemas	X		X		X		
6	Demuestra apertura de escucha con sus compañeros	X		X		X		
7	Mantiene una comunicación horizontal con las personas que interactúa	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Compromiso organizacional							
8	Realiza la planificación de las actividades técnicas y pedagógicas en forma colegiada.	X		X		X		
9	Practica y promueve la responsabilidad, como parte del compromiso con la misión de la Municipalidad.	X		X		X		
10	Toma iniciativa y participa de los proyectos de innovación y planes de mejora que se puede implementar en la Municipalidad.	X		X		X		
11	Muestra predisposición para participar en el trabajo en equipo.	X		X		X		
12	Participa en las actividades extracurriculares y de Proyección social y otras que organiza la institución.	X		X		X		
13	Demuestra capacidad en identificar las capacidades de sus compañeros y las integra en el trabajo en equipo.	X		X		X		
14	Se esfuerza por establecer relaciones positivas con sus superiores y compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Liderazgo							
15	Interactúa con los demás demostrando respeto y aceptación de las diferencias individuales, étnicas, sociales y lingüística.	X		X		X		
16	Practica la democracia para la toma de decisiones, promoviendo la participación y consenso de sus demás colegas.	X		X		X		
17	Actúa con integridad ante cualquier situación, sea positiva o negativa.	X		X		X		
18	Pregona y educa con el ejemplo	X		X		X		
19	Practica la puntualidad, la responsabilidad y el orden en todos los actos de su vida personal y profesional.	X		X		X		
20	Desarrolla buenas relaciones humanas que enriquezcan la convivencia pacífica fortaleciendo su imagen docente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Montanez Benito Jorge Raúl

DNI: 47063869

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

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


 Montanez Benito Jorge Raúl
 Maestro en Gestión Pública
 CLAB - 17298

30 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura organizacional							
1	La organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	La distribución de los roles permite una mejora en la gestión municipal.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera el potencial y capacidades del trabajador.	X		X		X		
5	Existe una adecuada relación interpersonal dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo							
6	Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.	X		X		X		
8	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	X		X		X		
10	Existe motivación adicional cuando se trabaja en equipo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción laboral							
11	Las condiciones laborales son idóneas.	X		X		X		
12	El trabajo me brinda un ambiente grato y confortable.	X		X		X		
13	Me siento satisfecho con mi labor en la Municipalidad.	X		X		X		
14	He recibido reconocimiento o estímulos por la labor que desempeño.	X		X		X		
15	Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Regulación de conflictos							
16	La toma de decisiones es oportuna.	X		X		X		
17	Se resuelve los problemas en equipo para la toma de decisiones.	X		X		X		
18	Los problemas que se presentan dentro del entorno laboral se resuelven buscando soluciones efectivas.	X		X		X		
19	Se interviene oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
20	Los conflictos laborales se resuelven muy rápido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pon

DNI: 44199834

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

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



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
 Asesor - Consultor
 Estadística y Metodología de la Investigación

30 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSION 1: Habilidades comunicativas							
1	Defiende y reclama sus derechos en forma adecuada	X		X		X		
2	Respeto la opinión de sus colegas.	X		X		X		
3	Elogia y dice cosas positivas de los demás colegas.	X		X		X		
4	Demuestra preocupación por entender los problemas y emociones de los demás colegas.	X		X		X		
5	Ayuda a los colegas que tienen problemas	X		X		X		
6	Demuestra apertura de escucha con sus compañeros	X		X		X		
7	Mantiene una comunicación horizontal con las personas que interactúa	X		X		X		
	DIMENSION 2: Compromiso organizacional							
8	Realiza la planificación de las actividades técnicas y pedagógicas en forma colegiada.	X		X		X		
9	Practica y promueve la responsabilidad, como parte del compromiso con la misión de la Municipalidad.	X		X		X		
10	Toma iniciativa y participa de los proyectos de innovación y planes de mejora que se puede implementar en la Municipalidad.	X		X		X		
11	Muestra predisposición para participar en el trabajo en equipo.	X		X		X		
12	Participa en las actividades extracurriculares y de Proyección social y otras que organiza la institución.	X		X		X		
13	Demuestra capacidad en identificar las capacidades de sus compañeros y las integra en el trabajo en equipo.	X		X		X		
14	Se esfuerza por establecer relaciones positivas con sus superiores y compañeros.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Liderazgo							
15	Interactúa con los demás demostrando respeto y aceptación de las diferencias individuales, étnicas, sociales y lingüística.	X		X		X		
16	Practica la democracia para la toma de decisiones, promoviendo la participación y consenso de sus demás colegas.	X		X		X		
17	Actúa con integridad ante cualquier situación, sea positiva o negativa.	X		X		X		
18	Pregona y educa con el ejemplo	X		X		X		
19	Practica la puntualidad, la responsabilidad y el orden en todos los actos de su vida personal y profesional.	X		X		X		
20	Desarrolla buenas relaciones humanas que enriquezcan la convivencia pacífica fortaleciendo su imagen docente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Pon

DNI: 44199834

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública.

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



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

30 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Estructura organizacional							
1	La organización de la institución es efectiva.	X		X		X		
2	Los objetivos de la organización buscan la eficacia y eficiencia.	X		X		X		
3	La distribución de los roles permite una mejora en la gestión municipal.	X		X		X		
4	La distribución de las funciones considera el potencial y capacidades del trabajador.	X		X		X		
5	Existe una adecuada relación interpersonal dentro de la institución.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo							
6	Los colaboradores participan de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.	X		X		X		
7	Los equipos de trabajo se organizan por motivación individual.	X		X		X		
8	Existe cohesión o unión en los equipos de trabajo.	X		X		X		
9	Los roles asignados se cumplen con responsabilidad.	X		X		X		
10	Existe motivación adicional cuando se trabaja en equipo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Satisfacción laboral							
11	Las condiciones laborales son idóneas.	X		X		X		
12	El trabajo me brinda un ambiente grato y confortable.	X		X		X		
13	Me siento satisfecho con mi labor en la Municipalidad.	X		X		X		
14	He recibido reconocimiento o estímulos por la labor que desempeño.	X		X		X		
15	Soy reconocido cuando desarrollo una acción positiva.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Regulación de conflictos							
16	La toma de decisiones es oportuna.	X		X		X		
17	Se resuelve los problemas en equipo para la toma de decisiones.	X		X		X		
18	Los problemas que se presentan dentro del entorno laboral se resuelven buscando soluciones efectivas.	X		X		X		
19	Se interviene oportunamente ante un conflicto.	X		X		X		
20	Los conflictos laborales se resuelven muy rápido.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vergaray Charra, Luz Elizabeth

DNI: 33344488

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación.

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

30 de octubre del 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL LIDERAZGO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSION 1: Habilidades comunicativas							
1	Defiende y reclama sus derechos en forma adecuada	X		X		X		
2	Respeto la opinión de sus colegas.	X		X		X		
3	Elogia y dice cosas positivas de los demás colegas.	X		X		X		
4	Demuestra preocupación por entender los problemas y emociones de los demás colegas.	X		X		X		
5	Ayuda a los colegas que tienen problemas	X		X		X		
6	Demuestra apertura de escucha con sus compañeros	X		X		X		
7	Mantiene una comunicación horizontal con las personas que interactúa	X		X		X		
	DIMENSION 2: Compromiso organizacional							
8	Realiza la planificación de las actividades técnicas y pedagógicas en forma colegiada.	X		X		X		
9	Practica y promueve la responsabilidad, como parte del compromiso con la misión de la Municipalidad.	X		X		X		
10	Toma iniciativa y participa de los proyectos de innovación y planes de mejora que se puede implementar en la Municipalidad.	X		X		X		
11	Muestra predisposición para participar en el trabajo en equipo.	X		X		X		
12	Participa en las actividades extracurriculares y de Proyección social y otras que organiza la institución.	X		X		X		
13	Demuestra capacidad en identificar las capacidades de sus compañeros y las integra en el trabajo en equipo.	X		X		X		
14	Se esfuerza por establecer relaciones positivas con sus superiores y compañeros.	X		X		X		
	DIMENSION 3: Liderazgo							
15	Interactúa con los demás demostrando respeto y aceptación de las diferencias individuales, étnicas, sociales y lingüística.	X		X		X		
16	Practica la democracia para la toma de decisiones, promoviendo la participación y consenso de sus demás colegas.	X		X		X		
17	Actúa con integridad ante cualquier situación, sea positiva o negativa.	X		X		X		
18	Pregona y educa con el ejemplo	X		X		X		
19	Practica la puntualidad, la responsabilidad y el orden en todos los actos de su vida personal y profesional.	X		X		X		
20	Desarrolla buenas relaciones humanas que enriquezcan la convivencia pacífica fortaleciendo su imagen docente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Vergaray Charra, Luz Elizabeth

DNI: 33344488

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación.

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

30 de octubre del 2021

Anexo 7 – Prueba Piloto de la Variable Clima Organizacional

VARIABLES	Clima Organizacional																			
DIMENSIONES	Estructura organizacional					Trabajo en equipo					Satisfacción laboral					Regulación de conflictos				
INDICADORES	Nivel organizativo			Distribución de funciones		Participación en las actividades			Distribución de roles		Condiciones favorables		Reconocimiento			Resolución de conflictos			Arreglo de conflictos	
Nº Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Encuesta 1	2	1	3	1	1	2	1	1	2	3	3	4	3	1	3	2	5	2	2	3
Encuesta 2	3	4	4	5	4	4	5	5	2	5	1	4	2	2	4	4	5	3	3	4
Encuesta 3	5	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	2
Encuesta 4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	2	3
Encuesta 5	5	1	2	5	5	5	5	4	4	3	4	1	5	1	3	5	4	5	4	2
Encuesta 6	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	2	4	3	5	4	4
Encuesta 7	5	4	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	2	5	5	4	5
Encuesta 8	4	4	4	5	5	1	1	1	4	3	2	4	5	5	2	1	5	4	3	2
Encuesta 9	4	4	1	5	5	3	1	4	4	5	3	5	4	2	3	3	4	4	3	3
Encuesta 10	5	4	4	2	4	2	3	4	1	4	4	2	1	3	3	2	4	5	4	5
Encuesta 11	4	2	3	1	1	4	1	4	5	5	4	2	5	5	3	4	4	4	3	1
Encuesta 12	5	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	2	4	5	3	2	3	5	4	1
Encuesta 13	4	5	5	4	4	3	3	1	3	4	1	1	1	4	5	3	5	4	4	2
Encuesta 14	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	2	1	2	2	2	1	2	2
Encuesta 15	4	3	1	3	3	4	4	1	3	4	4	5	5	2	2	4	2	4	3	5
Encuesta 16	1	1	3	3	5	2	5	4	5	4	3	3	5	2	1	2	5	1	4	4
Encuesta 17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	5	1	1	2	3	1	4	2	5
Encuesta 18	5	3	3	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	1	1	5	1	5	1	2
Encuesta 19	4	2	4	5	1	1	2	5	5	5	3	4	2	1	3	1	4	4	4	3
Encuesta 20	5	1	3	5	4	5	3	5	4	5	4	1	5	3	2	5	4	5	4	5

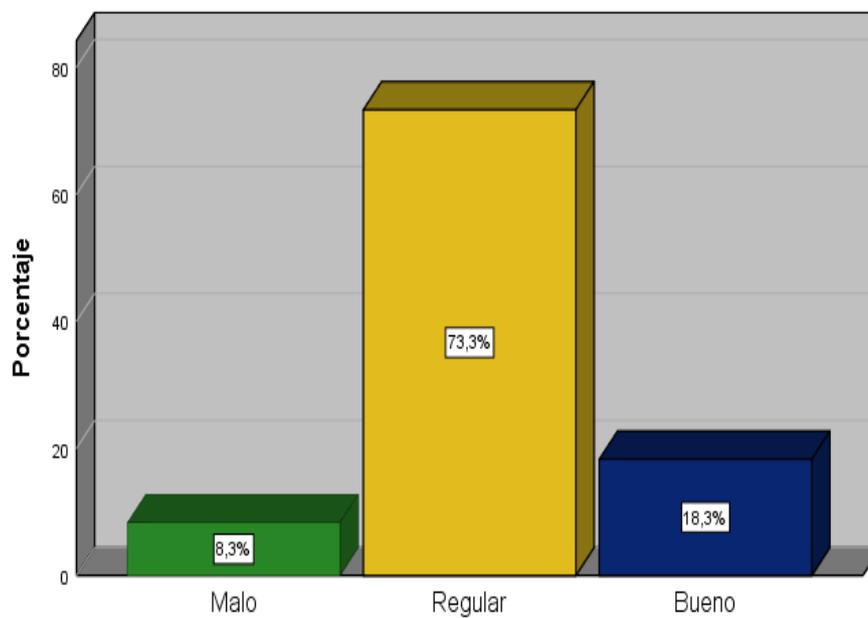
Anexo 8 – Prueba Piloto de la Variable Relaciones interpersonales

VARIABLES	Relaciones Interpersonales																			
DIMENSIONES	Habilidades Comunicativas							Compromiso organizacional							Liderazgo					
INDICADORES	Asertividad			Solidaridad		Sociabilidad		Iniciativa				Empatía			Influencia			Trascendencia		
Nº Encuestados	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40
Encuesta 1	2	3	5	3	1	2	4	3	1	3	2	3	5	3	1	2	4	3	4	2
Encuesta 2	5	2	5	4	1	4	4	2	2	4	5	2	5	4	1	4	4	1	3	5
Encuesta 3	2	4	4	4	5	4	2	4	3	4	2	4	4	4	5	4	2	4	1	1
Encuesta 4	2	3	4	4	2	5	5	4	2	2	2	3	4	4	2	5	5	5	4	2
Encuesta 5	3	1	4	4	4	1	1	5	1	3	3	1	4	4	4	1	1	4	5	3
Encuesta 6	2	4	3	4	2	5	2	4	4	2	2	4	3	4	2	5	2	5	4	5
Encuesta 7	2	5	5	4	4	5	3	4	3	5	2	5	5	4	4	5	3	2	5	2
Encuesta 8	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	2	2	3
Encuesta 9	3	5	4	4	1	4	2	4	2	3	3	5	4	4	1	4	2	2	2	4
Encuesta 10	1	2	4	5	3	1	3	1	3	3	1	2	4	5	3	1	3	1	2	3
Encuesta 11	4	2	4	2	2	2	4	5	5	3	4	2	4	2	2	2	4	2	1	1
Encuesta 12	5	2	3	4	3	2	3	4	5	3	5	2	3	4	3	2	3	4	2	4
Encuesta 13	1	1	5	4	5	2	1	1	4	5	1	1	5	4	5	2	1	5	4	5
Encuesta 14	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	2
Encuesta 15	3	4	2	5	4	5	5	5	2	2	3	4	2	5	4	5	5	4	2	3
Encuesta 16	4	5	5	1	4	5	2	5	2	1	4	5	5	1	4	5	2	4	3	2
Encuesta 17	4	4	1	5	5	4	3	1	1	2	4	4	1	5	5	4	3	4	4	1
Encuesta 18	1	3	1	1	3	5	5	4	1	1	1	3	1	1	3	5	5	3	3	2
Encuesta 19	5	2	4	1	2	5	4	2	1	3	5	2	4	1	2	5	4	5	1	3
Encuesta 20	3	3	4	4	1	5	5	5	3	2	3	3	4	4	1	5	5	5	1	3

Anexo 9 – Figuras de Resultados Descriptivos

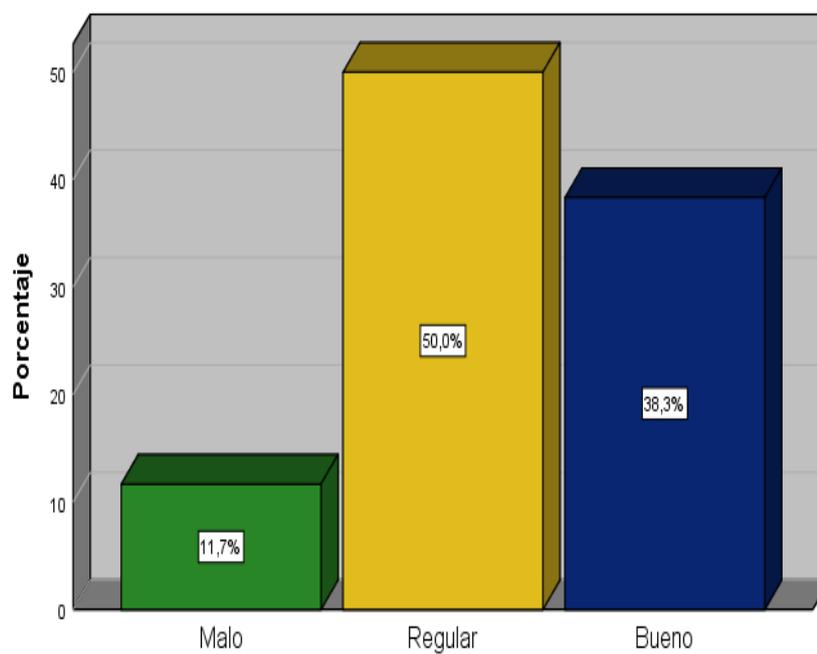
Descripción de la variable clima organizacional

Clima Organizacional



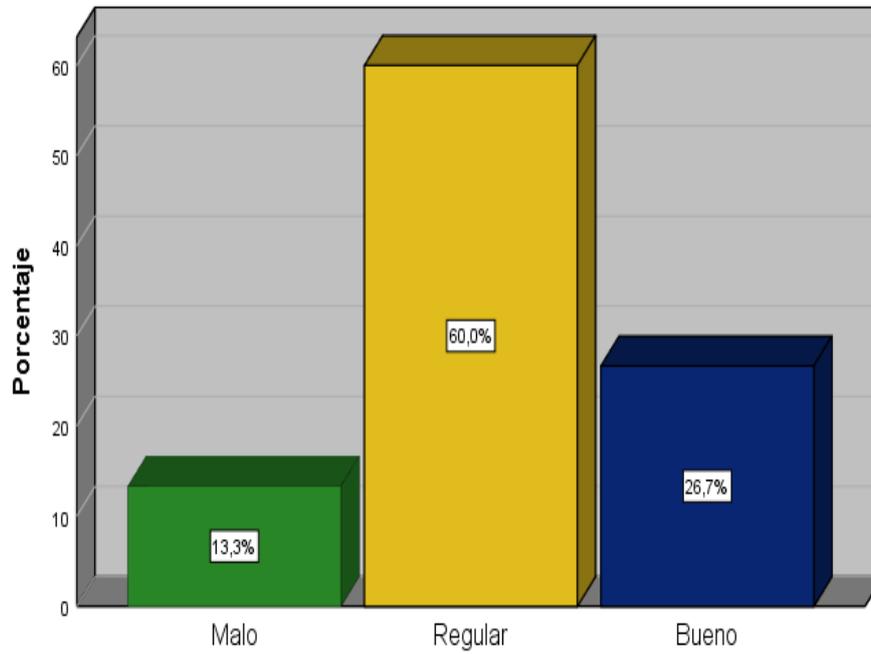
Descripción de la dimensión estructura organizacional

Estructura Organizacional



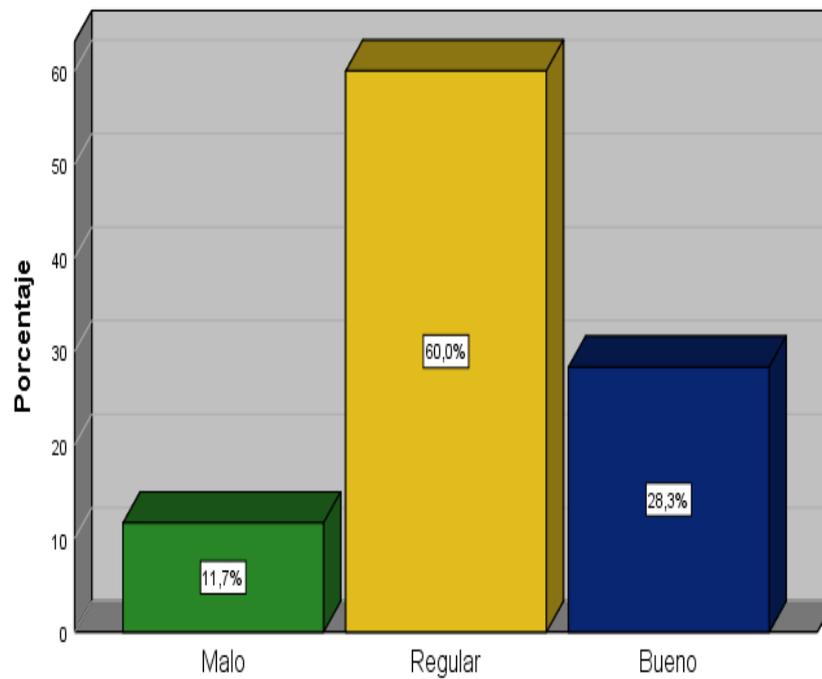
Descripción de la dimensión trabajo en equipo

Trabajo en Equipo



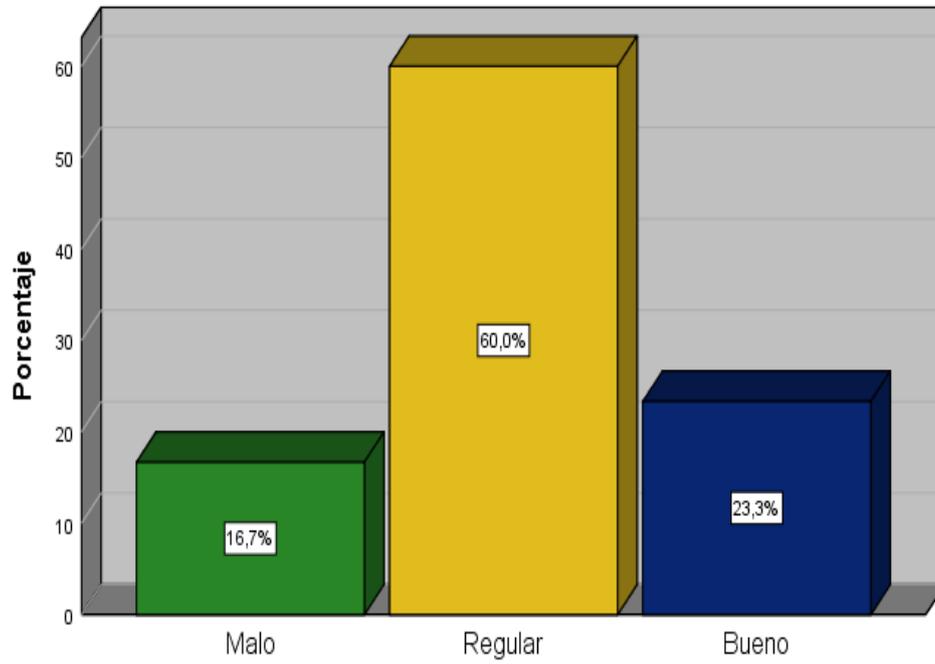
Descripción de la dimensión satisfacción laboral

Satisfacción laboral



Descripción de la dimensión regulación de conflictos

Regulación de Conflictos



Descripción de la variable relaciones interpersonales

Relaciones Interpersonales

