



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO-2023**

### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**TANIA MARIBEL POMA COPARI**

#### **PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO-PERÚ**

**2024**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**RELACIONES INTERPERSONALES Y SU RELACION CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION**

AUTOR

**TANIA MARIBEL POMA COPARI**

RECuento de palabras

**12110 Words**

RECuento de caracteres

**72446 Characters**

RECuento de páginas

**78 Pages**

Tamaño del archivo

**1.6MB**

Fecha de entrega

**Apr 30, 2024 6:23 AM GMT-5**

Fecha del informe

**Apr 30, 2024 6:25 AM GMT-5**

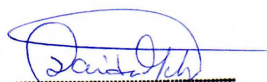
● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
M.Sc. Zaida J. Mendoza Choque  
DOCENTE F.T.S. - UNA PUNO  
CTSP - 9514

  
  
Dra. Ysabel C. Hito Montañón  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
FTS - UNA



## DEDICATORIA

*En primera instancia a Dios, por encaminarme hacia un sendero iluminado de conocimientos y llenos de sabiduría.*

*A mi ángel en el cielo, mi abuelo Juan, quien ilumina mi vida día a día.*

*Con mucho amor a mi padre Eusebio Poma y a mi madre Hermelinda Copari, por ser el motor de mi vida y el aire que necesito cuando la vida me ahoga.*

*A mi hermana Mercedes y su esposo Julio, por alentarme durante los días difíciles y motivarme a seguir adelante.*

*A mi hermano Juan, por el ejemplo de constancia y perseverancia.*

***Tania Maribel Poma Copari***



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por brindarme salud, fortaleza y sabiduría desde el primer día de mi vida.*

*Gratitud infinita a mi familia Poma Copari por compartir conmigo mis penas, mis tristezas y mis ganas de vivir.*

*A mi asesora, Msc. Zaida Janet Mendoza Choque, por permitir el logro de la presente investigación en base a su amplia sabiduría.*

*A los miembros del jurado: Mtr. Juana Victoria Bustinza Vargas, Dr. José Dante Gutiérrez Alberoni, Dr. Juan Isidoro Gómez Palomino, por sus valiosas sugerencias para enriquecer el contenido de esta investigación.*

*¡Muchas gracias por todo, y, por tanto!*

***Tania Maribel Poma Copari***



# ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>19</b>
1.3.1. Hipótesis general.....	19
1.3.2. Hipótesis específicas .....	19
<b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos .....	20

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA



<b>2.1.</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>22</b>
2.1.1.	Antecedentes a nivel internacional .....	22
2.1.2.	Antecedentes a nivel nacional .....	23
2.1.3.	Antecedentes a nivel local.....	24
<b>2.2.</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>25</b>
2.2.1.	En cuanto a la variable X: Relaciones interpersonales .....	25
2.2.2.	En cuanto a la variable Y: Clima organizacional .....	28
<b>2.3.</b>	<b>MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>30</b>
2.3.1.	Relaciones interpersonales.....	30
2.3.2.	Clima organizacional .....	30
2.3.3.	Motivación .....	30
2.3.4.	Control .....	30
2.3.5.	Desempeño laboral.....	31
2.3.6.	Compromiso organizacional .....	31
2.3.7.	Liderazgo .....	31
2.3.8.	Trabajo en equipo.....	31
2.3.9.	Satisfacción laboral.....	32

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2.</b>	<b>TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO .....</b>	<b>33</b>
3.2.1.	Enfoque de la investigación .....	33
3.2.2.	Método de investigación .....	34
3.2.3.	Tipo de investigación .....	34



3.2.4. Diseño de la investigación .....	34
3.2.5. Alcance de la investigación .....	34
<b>3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
3.4.1. Población de estudio .....	36
<b>3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
4.1.1. Manejo de la comunicación y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023 .....	38
4.1.2. Ambiente de colaboración y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023 .....	42
4.1.3. Regulación de conflictos y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023 .....	45
<b>4.2. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS .....</b>	<b>47</b>
4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1 .....	47
4.2.2. Prueba de hipótesis específica 2 .....	49
4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3 .....	50
4.2.4. Prueba de hipótesis general.....	52
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>



**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida

**TEMA:** Problemas y Políticas Sociales

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 06 de mayo de 2024





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Confiabilidad de los ítems de la variable relaciones interpersonales .....	35
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad de los ítems de la variable clima organizacional .....	36
<b>Tabla 3</b> Análisis descriptivo del indicador estilos de comunicación y sus índices .....	38
<b>Tabla 4</b> Análisis descriptivo del indicador vínculos laborales y sus índices .....	40
<b>Tabla 5</b> Análisis descriptivo del indicador trabajo en equipo y sus índices .....	42
<b>Tabla 6</b> Análisis descriptivo del indicador colaboración entre compañeros y sus índices .....	43
<b>Tabla 7</b> Análisis descriptivo del indicador toma de decisiones y sus índices .....	45
<b>Tabla 8</b> Análisis descriptivo del indicador resolución de conflictos y sus índices.....	46
<b>Tabla 9</b> Manejo de la comunicación y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.....	48
<b>Tabla 10</b> Ambiente de colaboración y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.....	49
<b>Tabla 11</b> Regulación de conflictos y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.....	51
<b>Tabla 12</b> Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.....	52



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Dirección Regional de Educación Puno.....	33
<b>Figura 2</b> Confiabilidad de los ítems.....	35
<b>Figura 3</b> Grado de correlación según Rho Spearman. ....	37



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1.</b> Matriz de consistencia.....	63
<b>Anexo 2.</b> Operacionalización de variables .....	65
<b>Anexo 3.</b> Instrumento de recolección de información.....	66
<b>Anexo 4.</b> Base de datos.....	70
<b>Anexo 5.</b> Informe para ejecutar la encuesta de investigación .....	75
<b>Anexo 6.</b> Fotografías del recojo de datos .....	76
<b>Anexo 7.</b> Declaración jurada de autenticidad de tesis .....	77
<b>Anexo 8.</b> Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional .....	78



## ACRÓNIMOS

DREP:	Dirección Regional de Educación Puno
Ho:	Hipótesis nula
Ha:	Hipótesis alterna
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
RS:	Correlación de Spearman



## RESUMEN

La investigación “Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno-2023”, tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023. Metodológicamente, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, diseño no experimental y alcance correlacional. La población de estudio fue de 90 trabajadores, a quienes se aplicó el cuestionario de tipo Likert. Para el procesamiento de datos se empleó el software SPSS versión 26, asimismo, se utilizó el estadígrafo de prueba RHO Spearman. Los principales resultados demuestran que existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023, ya que, mediante la prueba Rho Spearman se demostró una correlación positiva considerable de 0.590, lo cual indica que, las buenas relaciones interpersonales incrementan el clima organizacional.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Comunicación, Liderazgo, Relaciones interpersonales, Trabajo en equipo.



## ABSTRACT

The research “Interpersonal relationships and their relationship with the organizational climate of the workers of the Regional Directorate of Education Puno-2023”, had the objective of determining the relationship that exists between interpersonal relationships and the organizational climate of the workers of the DREP- 2023. Methodologically, the research corresponds to the quantitative approach, hypothetical-deductive method, non-experimental design and correlational scope. The study population was 90 workers, to whom the Likert-type questionnaire was applied. SPSS version 26 software was used for data processing, and the RHO Spearman test statistician was also used. The main results demonstrate that there is a significant relationship between interpersonal relationships and the organizational climate of the DREP-2023 workers, since, using the Rho Spearman test, a considerable positive correlation of 0.590 was demonstrated, which indicates that, that good relationships Interpersonal interactions increase the organizational climate

**Keywords:** Organizational climate, Communication, Leadership, Interpersonal relationships, Teamwork.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna, las relaciones sociales son vitales en las actividades de todas las personas permitiendo relacionarse en todo tipo de contextos sean estos sociales, familiares, educativos, laborales entre otros. Sin embargo, el convivir con los demás no es muy fácil.

Las diversas instituciones u organizaciones se encuentran conformadas por personas con diferentes conductas, actitudes y comportamientos, y el intercambio de palabras negativas entre pares, puede generar un ambiente tenso entre ellos, afectando al clima organizacional.

Según Bustamante y Anticona (2018) “el Perú es el país con menor calificación en ambiente laboral debido a que no se pone en primer orden al capital humano en las instituciones, y los integrantes sienten poco compromiso y sentido de pertenencia” (p. 22). Por su parte, Rodríguez (2023) señala que las instituciones públicas y privadas están tomando como modelo de sistema: la gestión por resultados, la misma que tiene por objetivo dirigir los recursos y esfuerzos de una organización hacia el cumplimiento de sus fines misionales; dejando de lado las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y el desarrollo adecuado del clima organizacional.

Siguiendo esta misma línea, la Dirección Regional de Educación Puno no es ajena a esta problemática, en esta institución se presentan dificultades en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, que surgen a causa de opiniones contrarias que se tienen respecto a algún tema; generando así, un clima organizacional tenso.



En ese sentido, el desarrollo de buenas relaciones interpersonales en una organización se convierte en un aspecto fundamental para los miembros de esta, lo que conllevará a trabajar en equipo, y de esta manera lograr un buen clima organizacional.

Es así que, la investigación se organiza de la siguiente manera:

En el capítulo I, se muestra la introducción, el planteamiento del problema, formulación del problema, las hipótesis generales o específicas de la investigación, la justificación de estudio y el objetivo general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se presenta la revisión de literatura a través del marco teórico y marco conceptual, así mismo, los antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

En el capítulo III, se desarrolla la metodología mediante el cual se realiza este trabajo, se detalla la población, las técnicas de recojo de información, el método de investigación, el procesamiento y sistematización de datos obtenidos.

En el capítulo IV, se realiza el análisis, interpretación y corroboración de los resultados arribados.

Finalmente, se exponen las conclusiones obtenidas, en base a los objetivos e hipótesis establecidos. Además, las recomendaciones, las referencias bibliográficas utilizadas y los anexos.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación está enmarcada en el desarrollo de las relaciones interpersonales como factor determinante del clima organizacional, fue realizado al observar que las inadecuadas





relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo afectan al clima organizacional de una institución.

A nivel internacional, según el reporte de Gallup (2022), empresa estadounidense conocida por sus encuestas, ocho de cada diez trabajadores y trabajadoras de Latinoamérica no disfrutan lo que hacen para generar ingresos; la falta de compromiso que sienten, o, mejor dicho, que no sienten con la empresa es atribuible a factores económicos, personales y sociales, pero el 70% se debe a las inadecuadas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo (Suarez, 2022).

En el marco nacional, “las empresas peruanas son conscientes de la importancia del talento humano, sin embargo, no le dan la suficiente importancia al tema de las relaciones interpersonales y el impacto negativo que esta ocasiona en el clima organizacional” (Bustamante y Anticona, 2018, p. 10).

En el ámbito local, las instituciones públicas y privadas de Puno no son indiferentes a lo mencionado en el párrafo anterior; en la Dirección Regional de Educación Puno, autoridad educativa de la región, uno de los problemas más saltantes y perjudiciales es la dificultad en cuanto al manejo de comunicación entre compañeros de trabajo, y es manifestada en actividades y reuniones expresadas a través de pésimas actitudes, comportamientos, gestos, expresiones y toda forma de comunicación; generando así, un ambiente tenso. “La comunicación interpersonal entre compañeros de trabajo de la DREP no es la adecuada, afectando considerablemente al clima organizacional” (Carbajal y Chalco, 2018, p. 98). Asimismo, se observa el deficiente ambiente de colaboración, pues se percibe deficiencias en cuanto a poner en práctica el trabajo en equipo, ya que cuando una determinada oficina



organiza alguna actividad, no recibe el apoyo ni la colaboración del resto de oficinas y trabajadores. De igual modo, el nivel de compañerismo no es el adecuado, pues hay ciertos niveles de individualismo por parte del personal nombrado, dejando de lado al personal contratado, ocasionando malos miramientos, desunión, descortesía y discusiones. Por otra parte, se percibe que el nivel de resolución de conflictos y la toma de decisiones es en algunas ocasiones exclusiva para los jefes de oficina y el personal nombrado, generando así desinformación en el personal contratado.

Los datos ofrecidos en los párrafos anteriores, muestran que esta problemática es preocupante; en este sentido, se debe de tomar las medidas necesarias para garantizar adecuadas relaciones interpersonales a fin de fomentar un buen clima organizacional.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- Pe 1: ¿En qué medida el manejo de la comunicación se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?
- Pe 2: ¿En qué medida el ambiente de colaboración se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?
- Pe 3: ¿En qué medida la regulación de conflictos se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?



### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación surge en el marco del estudio de las relaciones interpersonales como factor determinante del clima organizacional. Ccori (2021) fundamenta que “el comportamiento, la conducta y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, genera un entorno que puede ser bueno o malo, afectando la parte emocional del grupo y por ende los objetivos de la organización se ven afectados” (p. 1). Asimismo, estudios como el de Arias, et. al (2018) y de López & Castiblanco (2021) señalan que un clima organizacional inadecuado, genera bajo desempeño y rendimiento laboral, falta de compromiso y desmotivación. En ese sentido, resulta relevante y fundamental indagar la incidencia significativa de las relaciones interpersonales en el clima organizacional.



La investigación planteada contribuirá teóricamente al campo del Trabajo Social dentro de la línea de investigación referido al desarrollo humano y calidad de vida. En ese sentido, el marco teórico abordado, la información recogida y procesada, servirá de referencia para futuras investigaciones relacionadas a este tema.

Asimismo, los resultados de la investigación serán indispensables para el conocimiento del desarrollo de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la DREP, ya que a partir de dicho conocimiento se tomarán decisiones necesarias para la mejora de los aspectos deficientes y reforzar los positivos, para de esta manera lograr un buen clima organizacional.

Por otro lado, se espera la reflexión de los trabajadores de la DREP respecto a las relaciones interpersonales que tienen con sus pares, a fin de generar un clima organizacional cálido, armónico y sobre todo agradable, para el beneficio no solo de ellos y la institución sino también, de la población usuaria.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación que existe entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- Establecer la relación que existe entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.



- Determinar la relación que existe entre la regulación de conflictos y el clima organizacional en los trabajadores de la DREP-2023.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

En Ecuador, Villón (2020) en su investigación referido al clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa Nelson Mateus Macías, establece como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas. Esta investigación fue cuantitativa con diseño correlacional. Concluye que, las variables estudiadas se relacionan significativamente, ya que, se obtuvo una correlación de Rho Spearman igual a 0.903.

Además, en Bolivia, Mena (2019) presenta su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en docentes de la Universidad Pública de El Alto, establece como objetivo determinar la relación entre las variables mencionadas. La investigación fue cuantitativa correspondiente al tipo correlacional. Concluye que, las variables en estudio presentan una correlación positiva fuerte, dado que el valor obtenido según el estadígrafo de Rho Spearman fue 0687.

También, en México, Del Angel, et al. (2020) presentan su artículo sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) cuyo objetivo fue conocer la relación entre ambas variables. Este artículo se realizó bajo un estudio transversal y correlacional. En cuanto a los resultados, se arribó a una relación positiva entre las variables estudiadas; no obstante,



el 56% de la población de estudio presentó un clima organizacional por mejorar y el 46.2% señaló una satisfacción laboral muy satisfactorio.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

Enríquez (2019) en su tesis sobre relaciones interpersonales y clima organizacional en trabajadores, estudio realizado en Lambayeque; cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Esta investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño correlacional. Los resultados indican que existe una correlación buena y directa entre las relaciones interpersonales y clima organizacional, en el que el 75% de la población perciben que las relaciones interpersonales son medianamente favorables, del mismo modo, el 75% señala un clima organizacional medianamente favorable

Asimismo, Gonzales (2022) en su tesis referido a las relaciones interpersonales y el clima laboral del personal administrativo del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021, plantea el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. La investigación fue cuantitativa, de diseño correlacional. Concluye que, las variables en estudio presentan una incidencia positiva y moderada con un valor de Rho Spearman igual a 0.303.

Por otra parte, Nuñez (2020) en su tesis sobre relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco-Celendín de Cajamarca, plantea el objetivo de determinar la incidencia entre ambas variables. La investigación es cuantitativa, aplicando el método hipotético-deductivo y diseño



correlacional. Concluye que, existe correlación positiva directa entre las variables de estudio, cuyo valor según el estadígrafo de Pearson es igual a 0.592.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel local**

Ccama (2021) presenta su investigación sobre relaciones interpersonales y clima organizacional en socias de comedores populares; cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Esta investigación fue cuantitativa con diseño correlacional; concluye que las variables en estudio presentan una correlación alta con un valor de Pearson igual a 0,860.

Del mismo modo, Apaza (2020) en su tesis referido a las relaciones interpersonales y el clima institucional en una cooperativa agraria de Putina Punco; cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio; basada en la investigación cuantitativa de tipo descriptivo; la población de estudio fue de 177 socios entre varones y mujeres. Concluye que las variables en estudio presentan una relación moderada dado que el valor obtenido según el estadígrafo Rho Spearman fue igual a 0.485.

Además, Ccori (2021) presenta su tesis referido al clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local-Puno, su objetivo versa en determinar la relación existente entre ambas variables. Este estudio es realizado desde el enfoque cuantitativo y nivel descriptivo correlacional. Concluye que las variables en estudio se relacionan significativamente, ya que según el estadígrafo Rho Spearman se obtuvo el valor igual a 0,734.





## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. En cuanto a la variable X: Relaciones interpersonales

#### **Teoría de las relaciones interpersonales de Kurt Lewin**

Principalmente, según esta teoría, el hombre interactúa con su entorno, tomando en consideración las distintas situaciones que enmarcan la realidad. Asimismo, considera que las conductas, comportamiento y actitudes del hombre dependen del ambiente o medio al que está inmerso.

#### **Teoría de las relaciones humana de Elton Mayo**

Dicha teoría fue desarrollada durante los años 1924 y 1932, es una investigación con un enfoque humano, psicológico y social. Según Sandoval (2015):

Elton Mayo demuestra que los aspectos psicológicos y sociales de una persona se relacionan con la productividad en el trabajo; asimismo, señala que el desempeño de un trabajador está relacionado significativamente con las relaciones interpersonales que tiene con sus compañeros de trabajo. (p. 34)

En este sentido, esta teoría da importancia al trabajador y su relación con sus compañeros de trabajo, pues, al darse buenas relaciones, el desempeño, productividad y eficacia aumenta en gran medida.

#### **Conceptualización:**

Relacionarse interpersonalmente significa establecer conexiones y vínculos cotidianamente con nuestro entorno en diversos contextos. Según Cáceres (2009) “las relaciones interpersonales hacen referencia a los vínculos comunicativos que se da



entre dos o más personas en diversos contextos, y, son fundamentales para el bienestar emocional y social de las personas. (p. 13)

Para Martínez como se citó en Tafur et al. (2021) en el ámbito laboral, “las relaciones interpersonales hacen referencia al trato recíproco de comunicación del trabajador con sus colegas, el personal administrativo, directivo; es decir, con los demás trabajadores del medio laboral” (p. 153).

### **Factores de las relaciones interpersonales**

Tafur et al. (2021) plantean los siguientes factores:

- **La implicación:** se refiere al involucramiento y participación activa y comprometida de los colaboradores con la institución.
- **La cohesión:** se caracteriza por las relaciones interpersonales entre los colaboradores de una institución.
- **El apoyo:** se caracteriza por la ayuda, asistencia o respaldo que una persona o varias pueden recibir dentro de una institución.

### **Dimensiones de las relaciones interpersonales**

Wiemann (2011) describe las siguientes dimensiones:

#### **a. Manejo de la comunicación**

Se entiende como la relación directa o indirecta entre emisor y receptor. Sus indicadores son: la comunicación y los vínculos laborales existentes entre compañeros de trabajo.



La comunicación es definida como el intercambio de emociones, sentimientos e ideas. Los estilos de comunicación existentes son:

- **Comunicación asertiva:** las personas que desarrollan este estilo, expresan de manera clara y directa sus opiniones y necesidades, asimismo, respetan los sentimientos y derechos de los demás.
- **Comunicación pasiva:** las personas que desarrollan este estilo, tienden a no expresar abiertamente sus opiniones o necesidades, cediendo fácilmente ante las decisiones de los demás.
- **Comunicación agresiva:** las personas que desarrollan este estilo, expresan sus opiniones o deseos de manera dominante, imponen puntos de vista sin considerar los sentimientos o derechos de las demás personas.

#### **b. Ambiente de colaboración**

Es el espacio en el que se dan las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. Muchas investigaciones señalan que un ambiente positivo, armonioso y ameno, incide significativamente en el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, y viceversa. Sus indicadores son: el trabajo en equipo y la colaboración entre compañeros.

#### **c. Regulación de conflictos**

Hace referencia a la manera en que se trata de resolver un conflicto dentro de la organización. Se sabe que, para la resolución de conflictos se puede recurrir a mecanismos como el diálogo, la mediación y el consenso.



## **2.2.2. En cuanto a la variable Y: Clima organizacional**

### **Teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

La mencionada teoría fue planteada en 1968, refiere que la conducta de los colaboradores depende del comportamiento de los líderes y las condiciones organizacionales de la institución a la que pertenecen. Asimismo, plantea que: el relacionamiento interpersonal entre los miembros de una organización, los mecanismos de resolución de problemas que se emplean, la capacitación para impulsar el rendimiento de los trabajadores; son aspectos que determinan el clima organizacional.

### **Conceptualización**

Chiavenato (1999) define el clima organizacional como “las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados” (p. 8).

Por otro lado, Guevara (2018), sostiene que:

El comportamiento de un trabajador no es solamente el resultado de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de esos factores, como tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo, entre otros. (p. 18)

### **Enfoques del clima organizacional**

Ucrós y Gamboa (2010) consideran los siguientes enfoques:



- **Psicológicos individuales:** siendo el hombre el principal objetivo de análisis.
- **Grupales:** siendo las interacciones con los compañeros de trabajo los que motivan al hombre.
- **Institucionales:** se refiere a la percepción o análisis de las características de la organización o institución.

### **Dimensiones del clima organizacional.**

Gómez y Vicario a través de la Escala de Medición del clima organizacional (EMCO) estructuran el clima organizacional en tres niveles, los cuales en la presente investigación serán considerados dimensiones e indicadores, y estas son:

#### **a. Nivel individual**

Referido a la satisfacción del hombre respecto a su labor. Sus indicadores son: satisfacción laboral, compromiso laboral y desempeño laboral.

#### **b. Nivel interpersonal**

Se refiere al ambiente o atmósfera entre compañeros de trabajo. Sus indicadores son: relaciones sociales y la práctica de valores.

#### **c. Nivel institucional**

Referido al análisis del hombre respecto al liderazgo que ejercen sus superiores y como la institución retribuye su esfuerzo. Sus indicadores son: remuneración y liderazgo de directivos.



## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Relaciones interpersonales**

“Son las relaciones de comunicación donde interactúan en todo momento dos o más individuos para estar informados sobre el entorno en que se encuentran, con la finalidad de conseguir los objetivos de la organización” (Bustamante y Anticona, 2018, p. 18).

### **2.3.2. Clima organizacional**

“Son las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados”(Chiavenato, 1999, p. 8).

### **2.3.3. Motivación**

“Es la necesidad o el deseo que activa y dirige nuestro comportamiento, y lo subyace a toda tendencia por la supervivencia. Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo determinado” (Universidad de Alicante, 2009, p. 6).

### **2.3.4. Control**

Es el conjunto de los sistemas de información que permiten seguir el funcionamiento de los planes una vez puestos en marcha, medir las desviaciones que se producen en los mismos, conocer las causas de estas y tomar una acción correctiva. (Schmidt, et al., 2018, p. 74).



### **2.3.5. Desempeño laboral**

“Es el comportamiento de la persona que lo ocupa. [...]. Varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él” (Chiavenato, 2009, p. 202).

### **2.3.6. Compromiso organizacional**

“Es la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización” (Juaneda y Gonzales, 2007, p. 3592).

### **2.3.7. Liderazgo**

Es el conjunto de habilidades y destrezas de manejo, que un individuo tiene para influir en la forma de actuar de las personas o en un grupo determinado, ocasionando que estos se desempeñen con entusiasmo, alrededor del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas propuestas. (Vázquez, et al., 2014, p. 83)

### **2.3.8. Trabajo en equipo**

Según Torrelles, et al. (2011) es “la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido” (p. 333).



### **2.3.9. Satisfacción laboral**

Desde el punto de vista de Garcia (2010) “es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral” (p. 1).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se efectuó en la región de Puno, exactamente en la Dirección Regional de Educación Puno.

##### Figura 1

*Dirección Regional de Educación Puno*



Nota: La figura muestra la imagen referencial de la DREP.

#### 3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

##### 3.2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque utilizado fue el cuantitativo. Según Hernandez et al. (2014) este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).



### **3.2.2. Método de investigación**

Corresponde al método hipotético-deductivo. Según Sánchez (1992) en este modelo “se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular” (p.108).

### **3.2.3. Tipo de investigación**

Muntané (2010) clasifica la investigación en: investigación básica e investigación aplicada. En ese sentido, esta investigación corresponde al tipo básico. Según Muntané (2010) la investigación básica “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él” (p. 221).

### **3.2.4. Diseño de la investigación**

Corresponde al diseño no experimental. Hernández, et al., (2014) refiere que este tipo de diseños “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

### **3.2.5. Alcance de la investigación**

El alcance fue correlacional. Este tipo de estudio permite “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández, et al., 2014, p. 93).

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario de Tipo Escala Likert, cuya elaboración fue propia. El cuestionario es un “conjunto de preguntas respecto de

una o más variables que se van a medir” (Hernandez et al., 2014, p. 218). En este sentido, el cuestionario estuvo conformado por 38 ítems.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, empleando el software SPSS 26. En ese sentido, la confiabilidad de los ítems se cataloga según el siguiente detalle:

**Figura 2**

*Confiabilidad de los ítems*

<b>Valor de Alfa</b>	<b>Interpretación</b>
Coeficiente alfa >.9	Se califica como Excelente
Coeficiente alfa >.8	Se califica como Bueno
Coeficiente alfa >.7	Se califica como Aceptable
Coeficiente alfa >.6	Se califica como Cuestionable
Coeficiente alfa >.5	Se califica como Pobre
Coeficiente alfa <.5	Se califica como Inaceptable

Nota: Extraída de George y Mallery (como se citó en Shahirah y Moi, 2019).

**Tabla 1**

*Confiabilidad de los ítems de la variable relaciones interpersonales*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>0.904</b>	17

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS versión 26

En la tabla se muestra el valor de **0.904, que es excelente**; lo que indica una alta confiabilidad del instrumento.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de los ítems de la variable clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0.864</b>	21

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS versión 26.

En la tabla se muestra el valor de **0.864, que es bueno**; lo que indica una alta confiabilidad del instrumento.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

#### **3.4.1. Población de estudio**

La población lo conformaron 90 trabajadores de la DREP, entre personal nombrado, contratado, programas educativos, especialistas, y servicios de apoyo.

### **3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO**

Luego de haber aplicado el instrumento, los resultados fueron procesados a través del software SPSS versión 26.

La comprobación de hipótesis se efectuó mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Hernandez, et al. (2014) precisan que este coeficiente:

Se utiliza para relacionar estadísticamente escalas de tipo Likert, y es simbolizado como “RS”, se trata de una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, el cual varía de  $-1.0$  (correlación negativa perfecta) a  $+1.0$

(correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables. (p. 323)

### Figura 3

*Grado de correlación según Rho Spearman*

Valor	Significado
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Extraída de Hernandez et al., 2014.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo muestra los resultados obtenidos a través el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Dirección Regional de Educación-Puno, estos se presentan a través de tablas estadísticas, los cuales presentan su descripción e interpretación, asimismo, los datos obtenidos fueron corroborados con otros autores.

##### 4.1.1. Manejo de la comunicación y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023

**Tabla 3**

*Análisis descriptivo del indicador estilos de comunicación y sus índices*

Valoración cualitativa												
Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Estilos de comunicación												
Asertiva	3	3.3%	6	6.7%	21	23.3%	47	52.2%	13	14.4%	90	100%
Pasiva	29	32.2%	38	42.2%	14	15.6%	8	8.9%	1	1.1%	90	100%
Agresiva	34	37.8%	33	36.7%	12	13.3%	9	10.0%	2	2.2%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.



La tabla 3 muestra los resultados del indicador estilos de comunicación, se observa que el 52.2% de trabajadores indica estar “de acuerdo” en practicar el estilo de comunicación asertivo, es decir, expresan de manera clara y directa las opiniones o necesidades. Sin embargo, el 23.3% indica estar “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, lo que evidencia que estos trabajadores son indiferentes a practicar la comunicación asertiva. En referencia a ello, Apaza (2020) sostiene que:

En el desarrollo de las relaciones interpersonales, inciden directamente la comunicación y la conducta asertiva, pues la autoformación y la capacidad de respetar, tolerar y convivir con los demás como lo dicta la conducta asertiva, ayuda a expresar de la mejor manera los sentimientos sin producir angustia o ansiedad a la persona con la que se comunica.

Por otra parte, la tabla muestra que el 37.8% indica estar “totalmente en desacuerdo” en practicar el estilo de comunicación agresivo; sin embargo, el 13.3% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo” lo que demuestra que estos trabajadores suelen pensar en sus intereses propios antes que en el de todos los demás. Al respecto, Apaza (2020) considera que “establecer relaciones agresivas produce relaciones poco duraderas e insatisfactorias, puesto que, anula el derecho de las otras personas y genera odio y resentimiento a largo plazo” (p.27). Es así que, para Montes (2016):

Resulta fundamental reconocer los mensajes que se están emitiendo y la percepción de quien los reciba para saber si se está logrando el objetivo planteado, ya que en diversas ocasiones la mala interpretación de los mensajes comunicados genera un desgaste en las relaciones humanas, esto es, cuidar que la comunicación sea adecuada y eficaz.

En tal sentido, es preciso señalar que, el desarrollo de una buena comunicación debe ser fundamental en la convivencia cotidiana, pues el hombre al pasar mayor tiempo en el trabajo, tiende a relacionarse constantemente con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 4**

*Análisis descriptivo del indicador vínculos laborales y sus índices*

Indicador	Valoración cualitativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Compañerismo	3	3.3%	9	10.0%	22	24.4%	36	40.0%	20	22.2%	90	100%
Cortesía	-	-	3	3.3%	2	2.2%	48	53.3%	37	41.1%	90	100%
Apoyo	4	4.4%	14	15.6%	14	15.6%	43	47.8%	15	16.7%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla 4 muestra los resultados del indicador vínculos laborales, se observa que el 53.3% de trabajadores indica estar “de acuerdo” en que es cortés con sus compañeros de trabajo; sin embargo, el 24.4% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo” en que la relación sea agradable y solidaria. Estos resultados demuestran que solo algunos trabajadores perciben que haya compañerismo. Al respecto, Hernandez, (2023) sostiene que:

Los seres humanos tienen diferentes opiniones, comportamientos y percepciones, donde estos factores están directamente ligados a las relaciones interpersonales, representando el ámbito laboral, donde las personas suelen





pasar gran parte de su día, estas relaciones deberían ser lo más sanas posibles, de modo que las personas vean la organización como un ambiente agradable y se eviten los conflictos organizacionales. (p.11)

Por otro lado, la tabla muestra que el 47.8% indica estar “de acuerdo” en que hay apoyo cuando algún compañero de trabajo presenta algún problema; sin embargo, el 15.6% indica estar “en desacuerdo”. Estos resultados evidencian que, en la institución algunos de los trabajadores realizan sus labores sin importarle lo que suceda con sus compañeros de trabajo. En razón a ello, cabe destacar que, huir de las indiferencias y comprender los sentimientos, actitudes y circunstancias que afectan a otros, mejora las relaciones sociales y contribuye a generar un ambiente más cálido. En referencia a ello, Gonzales (2022) subraya que “la motivación, el trabajo en equipo y el apoyo de los compañeros conllevan a generar o percibir un clima laboral estable” (p. 29).

En ese entender, resulta importante promover el compañerismo y huir de las indiferencias; pues, ser compañeros no solo significa desenvolverse laboralmente, sino también, establecer lazos amicales.

#### 4.1.2. Ambiente de colaboración y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023

**Tabla 5**

*Análisis descriptivo del indicador trabajo en equipo y sus índices*

Indicador	Valoración cualitativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Participación activa	6	6.7%	19	21.3%	20	22.5%	36	40.4%	8	9.0%	90	100%
Comunicación	6	6.7%	19	21.1%	19	21.1%	41	45.6%	5	5.6%	90	100%
Responsabilidad	4	4.4%	18	20.0%	22	24.4%	40	44.4%	6	6.7%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla 5 muestra los resultados del indicador trabajo en equipo, se observa que el 45.6% de trabajadores indica estar “de acuerdo” en que cuando se forman equipos de trabajo para reuniones o actividades, se da una buena comunicación entre los miembros. Sin embargo, el 21.1% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo”. Estos resultados muestran que solo algunos trabajadores se comunican o comparten ideas en los equipos de trabajo. En referencia a ello, Toro (2015) sostiene que:

El trabajo en equipo es una herramienta donde se puede llegar a conocer las capacidades, limitaciones, formas de pensar y de enfrentar diferentes situaciones, de cada uno de los que integran el equipo de trabajo y este se basa en la tolerancia por la diferencia, el respeto, convivencia, permitiendo sacar

un provecho de una forma más eficiente a cada una de las ideas que individualmente no tendrían impacto en la empresa (p. 23).

En esa misma línea, Aguilar (2016) expresa que, el trabajo en equipo permite actuar en conjunto, pues así los colaboradores se conocen unos con otros y logran de mejor manera los objetivos de una organización.

Por otra parte, la tabla muestra que el 44.4% indica estar “de acuerdo” que en los equipos de trabajo los miembros son responsables al cumplir con las tareas encomendadas; sin embargo, el 24.4% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo”. Estos resultados evidencian que algunos trabajadores eluden sus responsabilidades para con los equipos de trabajo. En relación a ello, es preciso mencionar que, es esencial cumplir con las tareas y responsabilidades asignadas en tiempo y forma, pues ello demuestra compromiso y responsabilidad.

**Tabla 6**

*Análisis descriptivo del indicador colaboración entre compañeros y sus índices*

Indicador	Valoración cualitativa											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Colaboración entre compañeros	4	4.4%	26	28.9%	22	24.4%	31	34.4%	7	7.8%	90	100%
Participación	6	6.7%	28	31.1%	24	26.7%	27	30.0%	5	5.6%	90	100%
Cordialidad	2	2.2%	25	28.1%	24	27.0%	31	34.8%	7	7.9%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.



La tabla 6 muestra los resultados del indicador colaboración entre compañeros, se observa que el 31.1% de trabajadores indica estar “en desacuerdo” que hay participación de los compañeros de trabajo en reuniones o actividades; no obstante, el 30.0% indica estar “de acuerdo”. Estos resultados evidencian que solo se percibe la participación de algunos trabajadores.

Cabe destacar que, al pertenecer a alguna institución o empresa, las reuniones de trabajo son algo habitual ya que así se determinan diversos acuerdos. Sin embargo, cuando se realizan trabajos en equipo las reuniones son muy necesarios para una coordinación adecuada.

Por otro lado, se muestra que el 34.4% indica estar “de acuerdo” que existe colaboración entre compañeros de trabajo; sin embargo, el 24.4% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo”. Estos resultados evidencian que solo algunos trabajadores colaboran en actividades o reuniones. Al respecto, López & Castiblanco (2021) consideran que:

La colaboración es un factor crucial en el ámbito laboral, ya que, permite a los empleados de una organización compartir información entre sí, trabajar juntos en proyectos, y obtener el máximo potencial derivado del talento y la interacción de las personas (p. 82).

En suma, Armas (2014), considera que, “la colaboración de cada individuo dentro de la organización conduce a tener un mejor clima laboral dentro del cual los colaboradores se sienten más felices y apoyados”. (p. 72).

### 4.1.3. Regulación de conflictos y clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo del indicador toma de decisiones y sus índices*

Indicador	Valoración cualitativa										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Integradora	8	8.9%	20	22.2%	26	28.9%	31	34.4%	5	5.6%	90	100%
Decisiva	6	6.7%	12	13.3%	23	25.6%	48	53.3%	1	1.1%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla 7 muestra los resultados del indicador toma de decisiones, se observa que el 34.4% de trabajadores indica estar “de acuerdo” en que se considera la opinión de todos los trabajadores de la institución; sin embargo, el 22.2% indica estar “en desacuerdo”. Estos resultados evidencian, que algunas veces las decisiones son tomadas solo por los directivos o jefes de oficina, vulnerando el derecho de participación y voto de los trabajadores. López (2023) sostiene que la toma de decisiones permite seleccionar entre muchas, la mejor decisión o alternativa alineada a las metas u objetivos de una institución.

Por otra parte, la tabla muestra que el 53.3% indica estar “de acuerdo” en que existe opinión mayoritaria para tomar decisiones; sin embargo, el 25.6% indica estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo”. En referencia a ello, López (2023) considera que la toma de decisiones ayuda a una empresa a seleccionar la alternativa que está mejor

alineada con el propósito y objetivos de la organización, asimismo, agrega que, las decisiones deben ser tomadas por mayoría y con anticipación, durante o después de la aparición de un problema o disyuntiva. En referencia a ello, Moreno y Perez (2018) señalan que:

La autonomía trabaja de manera articulada con la toma decisiones, que a la vez facilita a los empleados a poder expresar y plantear diferentes cosas y herramientas que proporcionen ambientes saludables y por ende entornos que se vuelvan agradables y que se reflejen con un buen desempeño en la organización (p. 17).

**Tabla 8**

*Análisis descriptivo del indicador resolución de conflictos y sus índices*

Valoración cualitativa												
Indicador	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo/ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Diálogo	8	8.9%	11	12.2%	32	35.6%	34	37.8%	5	5.6%	90	100%
Mediación	6	6.7%	15	16.7%	28	31.1%	39	43.3%	2	2.2%	90	100%
Consenso	4	4.4%	17	16.8%	33	36.7%	33	36.7%	3	3.3%	90	100%

Nota: Resultados del cuestionario aplicado.

La tabla 8 muestra los resultados del indicador resolución de conflictos, en el que se observa que el 43.3% de trabajadores indica estar “de acuerdo” que para la solución de algún problema se llega a acuerdos entre las partes; sin embargo, el 35.6% considera estar “ni de acuerdo/ni en desacuerdo” que los problemas en la institución



se resuelven a través del diálogo. Estos resultados evidencian que solo algunas veces se recurren a mecanismos como el diálogo y la mediación. Al respecto, León (2016) enfatiza que “cuando se presenta un conflicto laboral por distintas causas, es una necesidad mediarlo, pues el saber cómo manejar estas situaciones ayuda a la armonía, ambiente, producción y convivencia de una empresa” (p. 1). En congruencia, De Sá (2016) señala que, es en el trabajo donde se pasa mayor tiempo y en razón de ello puede surgir algunas dificultades en las relaciones interpersonales, por ello es necesario solucionarlo a través de mecanismos como el diálogo y la mediación.

## 4.2. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Luego de haber analizado los resultados, se arribó a comprobar las hipótesis planteadas, las mismas que fueron efectuadas mediante el coeficiente de Correlación de Spearman, con un nivel de significancia de  $5\% = 0.05$  y un nivel de confianza del 95%.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

- ***H<sub>0</sub>***: No existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- ***H<sub>a</sub>***: Existe relación significativa entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

**Tabla 9**

*Manejo de la comunicación y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023*

Correlaciones				
		Dimensión manejo de la comunicación	Variable clima organizacional	
Rho de Spearman	Dimensión manejo de la comunicación	Coefficiente de correlación	1.000	,375**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	90	90
	Variable clima organizacional	Coefficiente de correlación	,375**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90

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

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS (versión 26).

La tabla 9 muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,000 menor al valor de significancia (0,05), asimismo, muestra el valor de correlación igual a 0.375, por lo tanto, se asume la hipótesis alterna; y, se evidencia que existe relación positiva media entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional. En ese sentido, y en razón de la tabla, el manejo de comunicación incide significativamente en la mejora del clima organizacional; es decir, la práctica de los estilos de comunicación determina que los vínculos entre compañeros de trabajo sean agradables y solidarias.

En efecto, se coincide con Apaza (2020) quien en su investigación, comprobó que existe asociación entre los estilos de relaciones interpersonales y el clima institucional, con una correlación positiva moderada de  $r=0,403^{**}$ .



#### 4.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

- ***H<sub>0</sub>***: No existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- ***H<sub>a</sub>***: Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

**Tabla 10**

*Ambiente de colaboración y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023*

Correlaciones					
			Dimensión ambiente de colaboración	Variable clima organizacional	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión ambiente de colaboración</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	1.000	<b>,471**</b>	
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.000	
		<b>N</b>	90	90	
	<b>Variable clima organizacional</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	,471**		1.000
		<b>Sig. (bilateral)</b>		0.000	
		<b>N</b>	90		90

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

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS (versión 26).

La tabla 10 muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,000 menor al valor de significancia (0,05), asimismo, muestra el valor de correlación igual a 0.471, por lo tanto, se asume la hipótesis alterna; y, se evidencia que existe relación positiva media entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional. En ese sentido, y en razón de la tabla, un buen ambiente de colaboración incide considerablemente en



el aumento del clima organizacional; es decir, la participación, responsabilidad y colaboración en equipos de trabajo conlleva a que el ambiente laboral sea más activo y participativo.

El resultado anterior es semejante al encontrado en Gonzales (2022) quien concluye que, existe relación entre el ambiente de colaboración y clima laboral del personal administrativo del hospital de Ulloa, con un valor de correlación de 0.532, admitiendo que ante un ambiente colaboración ameno, agradable se puede generar un buen clima laboral.

#### **4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3**

- ***H<sub>0</sub>***: No existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.
- ***H<sub>a</sub>***: Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.

**Tabla 11**

*Regulación de conflictos y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.*

<b>Correlaciones</b>				
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Dimensión regulación de conflictos</b>	<b>Variable clima organizacional</b>	<b>Dimensión regulación de conflictos</b>	<b>Variable clima organizacional</b>
			1.000	,541**
				0.000
			N	90
			90	90
			,541**	1.000
			0.000	
			N	90
			90	90

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

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS (versión 26).

La tabla 11 muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,000 menor al valor de significancia (0,05), asimismo, muestra el valor de correlación igual a 541, por lo tanto, se asume la hipótesis alterna; y, se evidencia que existe relación positiva considerable entre la regulación de conflictos y el clima organizacional. En ese sentido, y en razón de la tabla, la regulación de conflictos incide significativamente en el logro de un buen clima organizacional; es decir, recurrir a mecanismos de solución de conflictos como el diálogo, la mediación y el consenso conlleva a que el clima organizacional sea más cálido y ameno.

El anterior resultado se asemeja al de Garro (2018) quien concluye que el manejo de conflictos y el clima laboral en la institución educativa “Coronel José

Gálvez ” de Comas, se relacionan significativamente, con un valor de Rho Spearman igual a 0,763.

#### 4.2.4. Prueba de hipótesis general

- **Hipótesis Nula (Ho).** No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno-2023.
- **Hipótesis Alternativa (Ha).** Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno-2023.

**Tabla 12**

*Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023*

Correlaciones				
			Variable relaciones interpersonales	Variable clima organizacional
Rho de Spearman	Variable relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	,590**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Variable clima organizacional	Coefficiente de correlación	,590**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	90	90
		N	90	90

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

Nota: Datos obtenidos de los resultados del software SPSS (versión 26).



La tabla 12 muestra que el nivel de significancia obtenido es 0,000 menor al valor de significancia (0,05), asimismo, muestra el valor de correlación igual a 0.590, por lo tanto, se asume la hipótesis alterna; y, se evidencia que existe relación positiva considerable entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional; es decir, las buenas relaciones interpersonales incrementan el clima organizacional. Asimismo, cabe precisar que, el clima organizacional está determinado por factores como: los estilos de comunicación, el ambiente de colaboración entre compañeros de trabajo y la regulación de conflictos.

El resultado anterior se asemeja al encontrado en Gonzales (2022) quien concluye que existe relación positiva y moderada entre las relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del Hospital de Emergencias Casimiro dado que el valor encontrado fue 0.303, además, la autora indica que mejorar las relaciones interpersonales conlleva a lograr el trabajo en equipo y lograr resultados eficientes para la entidad hospitalaria.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se demuestra que las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023 se relacionan significativamente, con una correlación Rho Spearman de 0.590, lo cual evidencia una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor al valor de significancia o error (0,05), por lo que se asume la hipótesis alterna. Esto indica que, las buenas relaciones interpersonales incrementan el clima organizacional.

**SEGUNDA:** Se evidencia que el manejo de la comunicación se relaciona significativamente con el clima organizacional, con una correlación de Rho Spearman igual a 0.375, lo cual indica una correlación positiva media, con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor al valor de significancia o error (0,05), por lo que se asume la hipótesis alterna. En consecuencia, se afirma que la comunicación es factor clave en una institución, ya que contribuye en la socialización entre compañeros de trabajo y ayuda a generar un ambiente laboral agradable y óptimo.

**TERCERA:** Se demuestra que el ambiente de colaboración se relaciona significativamente con el clima organizacional, con una correlación de Rho Spearman igual a 0.471, lo cual muestra una correlación positiva media, con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor al valor de significancia o error (0,05), por lo que se asume la hipótesis alterna. En ese sentido, la colaboración entre



compañeros de trabajo contribuye a generar un ambiente participativo, activo, responsable y cordial.

**CUARTA:** Se evidencia que la regulación de conflictos se relaciona significativamente con el clima organizacional, con un valor de Rho Spearman igual a 0.541 lo cual muestra una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia de 0,000 siendo menor al valor de significancia o error (0,05), por lo que se asume la hipótesis alterna. En consecuencia, se asume que, resolver conflictos de manera adecuada proporciona un ambiente saludable.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A los directivos de la DREP, planificar mediante planes, programas y proyectos, espacios de relacionamiento interpersonal (eventos deportivos, pausas activas, actividades recreativas, de relajación y socialización), de modo que los trabajadores puedan desconectarse del mundo laboral, liberarse y socializar. En consecuencia, fortalecer los vínculos laborales, la comunicación, el trabajo en equipo y la confianza entre todos los compañeros de trabajo; generando así una convivencia armoniosa y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

**SEGUNDA:** A la oficina de recursos humanos de la institución, viabilizar los planes, programas y proyectos que se plantean desde diversas oficinas, ya que estos contribuirán a fortalecer la comunicación entre compañeros de trabajo, de esta manera, los vínculos laborales serán más agradables.

**TERCERA:** A los trabajadores de la DREP, participar de manera activa y dinámica en los eventos y actividades organizadas por las distintas oficinas, ya que así, el ambiente de colaboración en la institución será más ameno.

**CUARTA:** A la oficina de Bienestar Social, realizar gestiones y convenios de manera articulada con instancias correspondientes, para implementar talleres, charlas y capacitaciones sobre el manejo y solución de conflictos entre el personal.





## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2016). Trabajo En Equipo Y Clima Organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango). [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar]. Repositorio Institucional Universidad Rafael Landivar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Apaza, P. (2020). *Relaciones interpersonales y clima institucional en la Cooperativa Agraria Cafetalera San Jorge del distrito de San Pedro de Putina Punco*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano. [https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13772/Apaza\\_Apaza\\_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13772/Apaza_Apaza_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, W., et al. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data* (2) pp. 81-89.
- Armas, J. (2014). *Comunicación interna y clima laboral (estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango)* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landivar]. Repositorio Institucional Universidad Rafael Landivar. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39986/Blanco\\_RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39986/Blanco_RAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bustamante, M., & Anticona, D. (2018). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá, Trujillo 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte] Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13259/Anticona\\_Jicaro\\_Diana\\_Victoria\\_-\\_Bustamante\\_Rodriguez\\_Manuel\\_Ilich.pdf?sequence=1](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13259/Anticona_Jicaro_Diana_Victoria_-_Bustamante_Rodriguez_Manuel_Ilich.pdf?sequence=1)
- Cáceres, A. (2009). *Una alternativa desde la sensibilización y la reflexión para el desarrollo*



- efectivo de relaciones interpersonales y la disminución de intimidación escolar entre compañeros.* [Tesis de especialización, Universidad de la Sábana] Repositorio Institucional Universidad de la Sábana.  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1397>
- Carbajal, M. (2021). *Relaciones interpersonales y clima laboral en los docentes de la I.E.P Ruben Dario-Santa Maria 2020.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6217/CARBAJAL.pdf?sequence=1>
- Carbajal, N., y Challco, N. (2018). *Comunicación interpersonal y clima organizacional en la Dirección Regional de Educación Puno-2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano. Archivo digital.
- Ccama, S. (2021). *Relaciones interpersonales y clima organizacional de las socias de los comedores populares del distrito de Puno - 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Altiplano.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14727/Ccama\\_Flores\\_Sonia\\_Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14727/Ccama_Flores_Sonia_Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ccori, G. (2021). *Clima organizacional y relaciones interpersonales de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa local, Puno 2020.* [Tesis de pregrado, Universidad Jose Carlos Mariategui]. Repositorio Institucional Universidad Jose Carlos Mariategui.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos.* En *Mc Graw Hill*.  
<https://doi.org/10.25100/cdea.v6i8.324>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos humanos: el capital de las organizaciones.*
- Del Angel, E., Fernandez, C., Santes, M., Fernandez, H., y Zepeta, D. (2020). *Clima*



organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283. /<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

De Sá, D. (12 de Agosto de 2019). *Cómo resolver conflictos laborales*.

<https://www.mundodeportivo.com/uncomo/negocios/articulo/como-resolver-conflictos-laborales-5036.htm>

Enríquez, R. (2019). *Relaciones interpersonales y clima organizacional de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Regional de Lambayeque octubre – noviembre 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43204/Enriquez CRA.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43204/Enriquez%20CRA.pdf?sequence=1)

Garcia, D. (2010). Satisfacción laboral: Una aproximación teórica. En *Contribuciones a las Ciencias Sociales*.

Gonzales, V. (2022). *Relaciones interpersonales y clima laboral del personal administrativo del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10324/Gonzales>

Guevara, X. (2018). *Clima organizacional: nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa*. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional Universidad Andina Simón Bolívar.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6169>

Hernandez, P. (2023). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la empresa Hydra Internacional-Lima, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional Universidad Señor de Sipán.

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10771/Hernandez%20I suiza%2C%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10771/Hernandez%20I%20suiza%2C%20Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, R., et al. (2014). *Metodología de la investigación* (M. G. H. Education (ed.); 6a ed.).



- Juaneda, E., y Gonzales, L. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. *Conocimiento, innovación y emprendedores-. camino al futuro*, 3590-3609.
- León, M. (2016). *Liderazgo y conflictos laborales*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional Universidad Rafael Landivar.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/De-Leon-Maria.pdf>
- López, A. (08 de febrero de 2023). Toma de decisiones en una empresa: la brújula de tu negocio. Tienda nube. <https://www.tiendanube.com/mx/blog/toma-de-decisiones-en-una-empresa/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20toma%20de,y%20objetivos%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso unión soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 78-91
- Mena, L. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la carrera de educación parvularia de la universidad Pública de el Alto*. [Tesis de posgrado, Universidad Publica de el Alto] Repositorio Institucional Universidad Publica de el Alto.  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22998/TM341.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, S., y Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13-33.  
<https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>.
- Muntané J. (2010). Revisiones tematicas: Introduccion a la investigacion basica. *Centro de Investigación Biomédica en Red de Enfermedades Hepáticas y Digestivas (CIBEREH o Ciberehd)*, 33(3), 221-227.
- Nuñez, D. (2020). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la*



*municipalidad de Sorochuco-Celendín de la región de Cajamarca, 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas] Repositorio Institucional Universidad Alas Peruanas. [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10122/Tesis\\_RelacionesInterpersonales\\_ClimaLaboral\\_Municipalidad.Sorochuco\\_Celend%C3%ADn\\_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y4](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10122/Tesis_RelacionesInterpersonales_ClimaLaboral_Municipalidad.Sorochuco_Celend%C3%ADn_Cajamarca.pdf?sequence=1&isAllowed=y4)

Rodriguez, D. (12 de mayo de 2023). ¿Qué es gestión por resultados?: Objetivos, ventajas y desventajas. *Pensemos*. <https://gestion.pensemos.com/que-es-gestion-por-resultados-objetivos-ventajas-y-desventajas>

Sandoval, J. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?. *Innovación en la gestión*, 13(33), 29-39. [https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suarez, B. (28 de julio de 2022). El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. *El economista*. <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

Sánchez, F. (1992). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13, 1-10. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED359084.pdf>

Schmidt, M. A., Tennina, M. E., y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Cea*, 2, 71-93.

Sumba, R., Moreno, P., y Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569> Ciencias

Tafur, R., & et al. (2020). Percepciones de los docentes de dos instituciones educativas de Lima metropolitana sobre sus relaciones interpersonales. *Chile: Horizonte de la ciencia*, 11 (21), pp. 151-164.



<https://www.redalyc.org/journal/5709/570967307011/html/>

- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. 151, 10-17.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., Paris, G., y Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de Currículum y Formación de profesorado*, 15(3), 329-344
- Vazquez, S., Bernal, J., & Liesa, M. (2014). La conceptualización del liderazgo: una Aproximación desde la práctica educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(5), 79-97.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55132460004>
- Ucrós, M., y Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: Discusión de diferentes enfoques Teóricos. *Visión gerencial*, 1(1), 179-190.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883013.pdf>
- Universidad de Alicante. (2009). La emoción y motivación. En *Departamento de Psicología de la Salud* (Vol. 9). [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/9/Tema\\_9.Motivación\\_y\\_Emoción..pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/9/Tema_9.Motivación_y_Emoción..pdf)
- Villón, W. (2020). *Clima organizacional y las relaciones interpersonales de los docentes de la Institución Educativa Nelson Mateus Macías, Ecuador 2000*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50927/Vill%c3%b3n\\_GWO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50927/Vill%c3%b3n_GWO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Editorial UOC.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título:** Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno-2023.

**Ejecutor(a):** Tania Maribel Poma Copari

**Línea de investigación:** Desarrollo humano y calidad de vida

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivo(s)	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Índice	Estadística
<b>Problema general</b> ¿En qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.	<b>VX</b>	<b>Manejo de la comunicación</b>	Estilos de comunicación  Vínculos laborales	1-3  4-6	
<b>Problemas específicos</b> ¿En qué medida el manejo de la comunicación se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023?	<b>Hipótesis específicas</b> Existe una relación significativa entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.	<b>Objetivos Específicos</b> Identificar la relación que existe entre el manejo de la comunicación y el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023.	<b>Relaciones interpersonales</b>	<b>Ambiente de colaboración</b>	Trabajo en equipo  Colaboración entre compañeros  Toma de decisiones	7-9  10-12  13-14	No paramétrica
				<b>Regulación de conflictos</b>	Resolución de conflictos	15-17	

¿En qué medida el ambiente colabora con el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023?	Existe relación significativa entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023.	Establecer la relación que existe entre el ambiente de colaboración y el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023.	Satisfacción laboral 18-20
		<b>VY Clima organizacional</b>	<b>Sistema individual</b> Compromiso laboral 21-23
			Desempeño laboral 24-26
¿En qué medida la regulación de conflictos se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023?	Existe relación significativa entre la regulación de conflictos y el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023.	Determinar la relación que existe entre la regulación de conflictos y el clima organizacional de los trabajadores DREP-2023.	Relaciones sociales 27-29
			<b>Sistema interpersonal</b> Práctica de valores 30-32
			Remuneración 33-35
			<b>Sistema organizacional</b> Liderazgo de directivos 36-38



## Anexo 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador(es)	Escala de medición del dato
<b>VX</b> <b>Relaciones interpersonales</b>	“Son las relaciones de comunicación donde interactúan en todo momento dos o más individuos para estar informados sobre el entorno en que se encuentran, con la finalidad de conseguir los objetivos de la organización” (Bustamante y Anticona, 2018, p. 18).	Las dimensiones e indicadores de esta variable serán medidas a través del cuestionario Tipo Escala Likert.	Manejo de la comunicación  Ambiente de colaboración	Estilos de comunicación  Vínculos laborales  Trabajo en equipo  Colaboración entre compañeros	de    Ordinal
<b>VY</b> <b>Clima organizacional</b>	“Son las cualidades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en el comportamiento de los empleados” (Chiavenato, 1999, p. 8).	Las dimensiones e indicadores de esta variable serán medidas a través del cuestionario Tipo Escala Likert.	Regulación de conflictos  Satisfacción laboral  Sistema individual  Sistema interpersonal  Sistema organizacional	Toma de decisiones  Resolución de conflictos  Compromiso laboral  Desempeño laboral  Relaciones sociales  Práctica de valores  Remuneración  Liderazgo de directivos	de    Ordinal



**Anexo 3.** Instrumento de recolección de información

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Cuestionario de Escala Likert**

Estimado administrativo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>VARIABLE X: RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
<b>DIMENSION: MANEJO DE LA COMUNICACIÓN</b>		<b>TED 1</b>	<b>ED 2</b>	<b>NDA NEDA 3</b>	<b>DA 4</b>	<b>TDA 5</b>
<b>Indicador: comunicación</b>						
<b>Asertiva</b>						
<b>01</b>	La participación activa de los compañeros permite realizar mejor las labores.					
<b>Pasiva</b>						
<b>02</b>	Frecuentemente pienso que me equivoco en todo lo que hago.					
<b>Agresiva</b>						
<b>03</b>	Suelo pensar en mis intereses propios antes que en el de todos mis compañeros de trabajo.					
<b>Indicador: Vínculos laborales</b>						
<b>Compañerismo</b>						
<b>04</b>	La relación con sus compañeros de trabajo es agradable y solidaria.					
<b>Cortesía</b>						
<b>05</b>	Soy cortés con mis compañeros y con las demás personas de mi entorno laboral.					
<b>Apoyo</b>						
<b>06</b>	Considero que hay apoyo cuando un compañero presenta algún problema.					
<b>DIMENSION: AMBIENTE DE COLABORACIÓN</b>		<b>TED 1</b>	<b>ED 2</b>	<b>NDA NEDA 3</b>	<b>DA 4</b>	<b>TDA 5</b>
<b>Indicador: Trabajo en equipo</b>						
<b>Participación activa</b>						



07	Cuando se forman equipos de trabajo, los compañeros participan de manera activa y dinámica.					
	<b>Comunicación</b>					
08	Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo cuando se hacen trabajos en equipo.					
	<b>Responsabilidad</b>					
09	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales.					
	<b>Indicador: Colaboración entre compañeros</b>					
	<b>Colaboración</b>					
10	Considero que en la institución existe colaboración entre compañeros de trabajo.					
	<b>Participación</b>					
11	Considero que el personal participa activamente de las reuniones y actividades de la institución.					
	<b>Cordialidad</b>					
12	Considero que se muestra cordialidad entre compañeros durante la realización de actividades.					
	<b>DIMENSIÓN: REGULACIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NDA</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Indicador: Toma de decisiones</b>					
	<b>Integradora</b>					
13	Se da importancia a las opiniones de todo el personal administrativo para tomar decisiones.					
	<b>Decisiva</b>					
14	Siempre existe opinión mayoritaria para tomar decisiones rápidas.					
	<b>Indicador: Resolución de conflictos</b>					
	<b>Diálogo</b>					
15	Cuando surge algún problema en la institución, este se resuelve a través del diálogo.					
	<b>Mediación</b>					
16	Cuando hay algún problema entre compañeros de trabajo, se han llegado a acuerdos entre las partes.					
	<b>Consenso</b>					
17	Cuando surge algún problema, las decisiones sobre su solución se toman por consenso.					

**VARIABLE Y: CLIMA ORGANIZACIONAL**



<b>DIMENSION: SISTEMA INDIVIDUAL</b>		<b>TED 1</b>	<b>ED 2</b>	<b>NDA NEDA 3</b>	<b>DA 4</b>	<b>TDA 5</b>
	<b>Indicador: Satisfacción laboral</b>					
	<b>Ambiente físico</b>					
18	Las instalaciones de mi ambiente de trabajo (superficie, dotación de mobiliario, equipos técnicos), facilitan mi trabajo y los servicios prestados a los usuarios.					
	<b>Reconocimiento</b>					
19	Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de mi jefe y de los demás.					
	<b>Horario de trabajo</b>					
20	Considero que el horario de trabajo es el adecuado para realizar mis funciones.					
	<b>Indicador: Compromiso laboral</b>					
	<b>Afectivo</b>					
21	Para mí es sumamente significativo ser parte y laborar en la institución.					
	<b>Continuo</b>					
22	Estoy comprometido con la labor que desempeño en la institución.					
	<b>Normativo</b>					
23	La institución es leal conmigo, es decir, cumple lo que promete y vela por los intereses de todos los trabajadores.					
	<b>Indicador: Desempeño laboral</b>					
	<b>Productividad</b>					
24	Desempeño mis tareas de manera productiva (cantidad y calidad de trabajo).					
	<b>Responsabilidad</b>					
25	Desempeño mis tareas a tiempo y de forma adecuada.					
	<b>Puntualidad</b>					
26	Asisto puntual al trabajo y hago uso eficiente del tiempo.					
<b>DIMENSION: SISTEMA INTERPERSONAL</b>		<b>TED 1</b>	<b>ED 2</b>	<b>NDA NEDA 3</b>	<b>DA 4</b>	<b>TDA 5</b>
	<b>Indicador: Relaciones sociales</b>					
	<b>Apertura</b>					
27	Mis compañeros de trabajo suelen escuchar mis ideas de trabajo que planteo en la institución.					
	<b>Integridad</b>					
28	Puedo hablar con mis amigos/as de mis problemas y dificultades.					
	<b>Cooperación</b>					
29	Ayudo a mis compañeros cuando es necesario.					
	<b>Indicador: Práctica de valores</b>					
	<b>Solidaridad</b>					
30	La solidaridad es una virtud característica entre todos los compañeros de trabajo.					



	<b>Respeto</b>					
31	Considero que existe respeto entre compañeros de trabajo y hacia los superiores.					
	<b>Confianza</b>					
32	Considero que el comportamiento de mis compañeros de trabajo genera confianza.					
	<b>DIMENSION: SISTEMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>TED</b>	<b>ED</b>	<b>NDA NEDA</b>	<b>DA</b>	<b>TDA</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Indicador: remuneración</b>					
	<b>Satisfacción con la remuneración</b>					
33	El esfuerzo que hago al desempeñar mis labores está acorde con la remuneración que recibo.					
	<b>Remuneración justa</b>					
34	El esfuerzo que pongo en el trabajo está acorde con la remuneración que recibo.					
	<b>Beneficios sociales</b>					
35	Los beneficios sociales que recibo satisfacen mis necesidades básicas.					
	<b>Indicador: Liderazgo de directivos</b>					
	<b>Autocrático</b>					
36	El jefe toma las decisiones sin consultar.					
	<b>Democrático</b>					
37	El jefe busca oportunidades para que el personal participe y exponga sus ideas.					
	<b>Laissez Faire</b>					
38	El jefe permite a los integrantes de grupo solucionar y manejar situaciones en su labor cotidiana.					

¡Muchas gracias!

### Anexo 4. Base de datos

VARIABLE X: RELACIONES INTERPERSONALES																
MANEJO DE LA COMUNICACIÓN					AMBIENTE DE COLABORACION					REGULACION DE CONFLICTOS						
COMUNICACIÓN			VINCULOS LABORALES		TRABAJO EN EQUIPO			COLABORACION ENTRE COMPAÑEROS		TOMA DE DECISIONES		RESOLUCION DE CONFLICTOS				
asertiva	pasiva	agresiva	compañer	cortesía	empatía	participa	comunica	responsal	colaborar	participar	cordialidad	integrador	decisiva	dialogo	mediacion	consenso
1	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3
2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	1	4	4	2
5	2	3	5	2	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4
6	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	2	3	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	1	2	4	2	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4
14	4	1	1	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
15	5	1	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	1	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
17	3	2	1	3	5	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	4
18	4	3	1	3	5	4	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2
19	2	2	2	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3
20	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	3	2
21	4	2	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3
22	4	1	1	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4
23	3	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	3	1	3	4	4	1	3	3	2	3	3	1	1	3	2	2
25	2	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
27	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	2	3
28	3	1	1	3	5	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3
29	2	1	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
30	3	1	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	1	2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
32	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	2	1	4	2	3	3
34	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
37	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
38	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
39	4	2	2	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4
40	4	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



81	3	2	2	3	5	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
82	2	2	3	5	5	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3
83	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
84	4	1	2	5	5	5	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2
85	4	2	1	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	4	3	2	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
89	3	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	2	1	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
91	4	1	1	5	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
92	4	1	1	4	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
93	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2
94	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

VARIABLE Y: CLIMA ORGANIZACIONAL																							
1	SISTEMA INDIVIDUAL												SISTEMA INTERPERSONAL						SISTEMA ORGANIZACIONAL				
	SATISFACCION LABORAL			COMPROMISO LABORAL			DESEMPEÑO LABORAL			RELACIONES SOCIALES			PRACTICA DE VALORES			REMUNERACION			LIDERAZGO				
	reconocim	horario	afectivo	continuo	normativo	productivo	respons	puntualid	apertura	integridad	cooperaci	solidarid	respeto	confianza	satisfacci	justa	beneficios	autocratic	democratic	laissez			
2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	1	2	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	1	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	3	3	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	2	3	2	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	5	4	5	5	2	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	1	3	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	2	2	4	5	5	2	5	4	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5







80	2	2	3	4	4	5	5	3	2	5	2	3	3	4	3	2	3	4	4
81	3	2	3	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3
82	4	3	2	4	4	4	5	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3
83	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3
84	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	1	5	4	3
86	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
87	2	1	1	5	5	1	4	4	1	1	1	1	1	5	2	1	1	4	4
88	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4
89	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3
90	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	2	1	1	1	5	1	1
91	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	1	1	1	4	4	4
92	3	4	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	5	3	1	5	4	4
93	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4
94	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4



## Anexo 5. Informe para ejecutar la encuesta de investigación



GOBIERNO  
REGIONAL PUNO

Dirección Regional de  
Educación

Oficina de  
Administración

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### INFORME N° 0124-2023 -GR. PUNO/GRDS/DREP/OAD/AS- LKIJ.

SEÑOR : CPC. PABLO CESAR BUSTINCIO CAPACOILA  
DIRECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO III –OADM.

DE : Lic. LUDY KARIN INCACUTIPA JACINTO.  
TRABAJADORA SOCIAL - BIENESTAR SOCIAL.

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR LA ENCUESTA DE INVESTIGACION, PARA OBTAR EL  
GRADO DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL.

FECHA : Puno, 20 de setiembre del 2023.

Por el presente es grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo y comunicar que la Srta. **Bach. Tania Maribel Poma Copari**, con DNI N° 75393044, egresada de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la UNA Puno, solicita ejecutar su instrumento de investigación, que lleva por título: "Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la DREP-2023". Así mismo la solicitante adjunta el instrumento de ejecución del proyecto mencionado.

***En conclusión, derivar el presente informe al Área de Personal, dar las facilidades respectivas a la solicitante y proceda con la ejecución de la encuesta.***

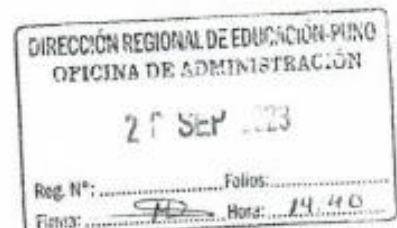
*Adj. Encuesta del proyecto.*

Es todo cuanto informo a usted, para conocimiento y fines pertinentes.

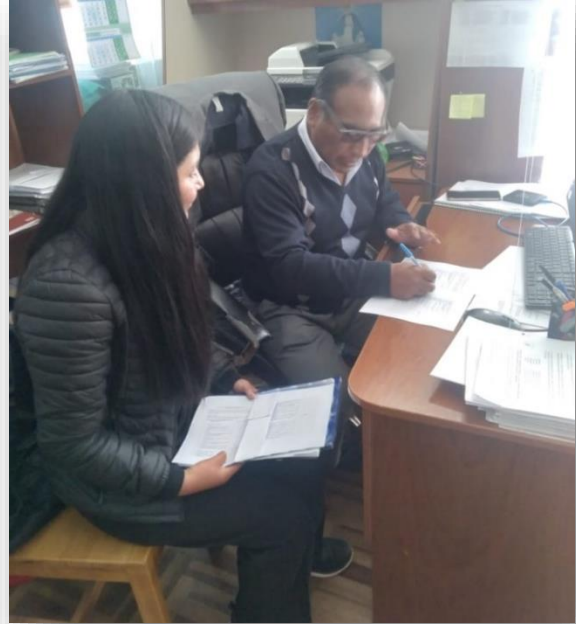
Atentamente,



*Ludy K. Incacutipa Jacinto*  
TRABAJADORA SOCIAL  
CTSP. N° 11731



## Anexo 6. Fotografías del recojo de datos



**Descripción:** Las imágenes mostradas fueron tomadas durante la aplicación del cuestionario.



## Anexo 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Tania Maribel Poma Copari  
identificado con DNI 75393044 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“Relaciones Interpersonales y su relación con el clima organizacional de los  
trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno-2023”

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

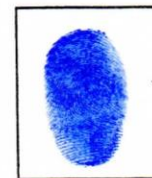
Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de Abril del 2024

T. Poma

FIRMA (obligatoria)



Huella



## Anexo 8. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional

 Universidad Nacional del Altiplano Puno	 Vicerrectorado de Investigación	 Repositorio Institucional
--	--	----------------------------------

---

**AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Por el presente documento, Yo Tania Maribel Poma Copari,  
identificado con DNI 75393044 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Relaciones interpersonales y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Puno - 2023 ”

---

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de Abril del 2024

---

FIRMA (obligatoria)

Huella