



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA**

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO, NAUTA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LUZ MARGARITA ARÉVALO VÁSQUEZ
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA**

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO, NAUTA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: LUZ MARGARITA ARÉVALO VÁSQUEZ
ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.**

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 100-2022-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos, en la Plataforma Virtual Meet Institucional de la Escuela de Postgrado-EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-UNAP, a los veintisiete días del mes de octubre de 2022 a horas 11:00 a.m., se dió inicio a la sustentación de la tesis denominada "RELACIONES INTERPERSONALES Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LORETO, NAUTA 2020", aprobado con Resolución Directoral N°0975-2022-EPG-UNAP, presentado por la egresada **LUZ MARGARITA AREVALO VASQUEZ**, para optar el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°0738-2022-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

| | |
|---|------------|
| Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr. | Presidente |
| Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr. | Miembro |
| Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr. | Miembro |

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: de manera satisfactoria

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a la sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y la tesis han sido: aprobadas con calificación buena.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12:45 pm del veintisiete de octubre del 2022; con lo cual, se le declara a la sustentante apta, para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.


Lic. Adm. Víctor Raúl Reátegui Paredes, Dr.
Presidente


Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Dr.
Miembro


Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr.
Miembro


Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Los Rosales cuadra 5 s/n, San Juan Bautista, Maynas, Perú
Teléfono: (5165) 261101 Correo electrónico: postgrado@unapiquitos.edu.pe www.unapiquitos.edu.pe



TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 27 DE OCTUBRE
DEL 2022 EN LA MODALIDAD VIRTUAL DE PLATAFORMA MEET DE LA
ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA
AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



.....
LIC. ADM. VÍCTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, DR.
MIEMBRO



.....
ECON. VÍCTOR LINARES PEZO, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR



Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
69540570

Fecha de comprobación:
20.06.2022 12:59:31 CST

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
20.06.2022 13:00:17 CST

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: **Tesis INFORME FINAL - MARGARITA AREVALO**

Recuento de páginas: **39** Recuento de palabras: **9399** Recuento de caracteres: **61613** Tamaño de archivo: **400.17 KB** ID de archivo: **80582196**

26.8% de Coincidencias

La coincidencia más alta: **5.15%** con la fuente de Internet (<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/41102>)

26.8% Fuentes de Internet 1000 Página 41

No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

12.5% de Citas

Citas 22 Página 42

No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

A mi madre Marcia Luz Vásquez Pérez, a mi padre Luis Augusto Arévalo Gutiérrez, a mi hermano Frank Gerardo por su ejemplo de valentía y enseñanza de vida. A Javier Eduardo, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. **CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ**, Director de la Escuela de Postgrado UNAP, como asesor externo de la tesis, por su dedicación, comprensión y acertadas orientaciones desde el inicio, proceso y culminación de la tesis.

Expreso gratitud a mis maestros de la Maestría en Gestión Pública de la UNAP quienes contribuyeron en mi formación profesional, por sus sabias enseñanzas en la información teórica, destrezas, habilidades y actitudes y valores durante el desarrollo de las clases.

A los funcionarios y servidores públicos, y docentes quienes me brindaron su colaboración en la ejecución de la tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Páginas |
|---|----------------|
| Carátula | i |
| Contracarátula | ii |
| Acta de sustentación | iii |
| Jurado | iv |
| Resultado del informe de similitud | v |
| Dedicatoria | vi |
| Agradecimiento | vii |
| Índice de contenido | viii |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de gráficos | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 4 |
| 1.1 Antecedentes | 4 |
| 1.2 Bases Teóricas | 7 |
| 1.3 Definición de términos básicos | 16 |
| CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPOTESIS | 17 |
| 2.1. Variables y su operacionalización | 17 |
| 2.2. Formulación de la hipótesis | 18 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 19 |
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación | 19 |
| 3.2. Población y muestra | 19 |
| 3.3. Técnicas e instrumentos | 20 |
| 3.4. Procedimientos de recolección de datos | 21 |
| 3.5. Técnicas de procesamientos y análisis de los datos | 21 |
| 3.6. Aspectos éticos | 21 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS | 22 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 29 |
| CAPÍTULO VI: PROPUESTA | 31 |
| CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES | 33 |
| CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES | 34 |
| CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 35 |
| ANEXOS | |
| 1. Matriz de Consistencia | |
| 2. Tabla de operacionalización de las variables | |
| 3. Estadística Complementaria | |
| 4. Instrumentos de recolección de datos | |
| 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Páginas |
|---|----------------|
| TABLA N°1: Relaciones humanas | 22 |
| TABLA N°2: Relaciones sociales | 23 |
| TABLA N°3: Prácticas de valores | 23 |
| TABLA N°4: Sistema individual | 24 |
| TABLA N°5: Sistema interpersonal | 25 |
| TABLA N°6: Sistema organizacional | 26 |
| TABLA N°7: Prueba de normalidad | 27 |
| TABLA N°8: Relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional | 27 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Páginas |
|---|----------------|
| FIGURA N°1: Relaciones humanas | 22 |
| FIGURA N°2: Relaciones sociales | 23 |
| FIGURA N°3: Prácticas de valores | 24 |
| FIGURA N°4: Sistema individual | 25 |
| FIGURA N°5: Sistema interpersonal | 25 |
| FIGURA N°6: Sistema organizacional | 26 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta - 2020, pues fue una investigación de tipo descriptiva - correlacional y de diseño no experimental, ya que se basó en la observación del comportamiento de las variables en su contexto natural y después fueron analizados, para ello se tomó una muestra conformada por 93 colaboradores, siendo encuestados a través de un cuestionarios de 30 ítems, obteniendo como resultados que las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta presentó varias deficiencias, debido a que los encuestados señalaron que casi nunca ponen en práctica la empatía, la comunicación entre compañeros es ineficiente ocasionando que no existe compañerismo en la institución; del mismo modo el comportamiento de sus compañeros no genera confianza. Por otra parte, el clima organizacional se determinó como deficiente, ya que los colaboradores consideran que su trabajo y esfuerzo no es valorado por su jefe, tampoco le brindan autonomía para tomar sus propias decisiones, además, la institución casi nunca realiza actividades de confraternidad ni reciben apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales o por algún problema personal. De manera general, se determinó que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta en el año 2020, ello ha sido probada por una significancia de 0,000 respecto al p-valor de 0,05; relación positiva y considerable de 0,875.

Palabras clave: Relaciones interpersonales; Clima organizacional.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between interpersonal relationships and the organizational climate of the Provincial Municipality of Loreto, Nauta - 2020, since it was a descriptive - correlational and non-experimental design investigation, since it was based on observation of the behavior of the variables in their natural context and later they were analyzed, for this a sample made up of 93 collaborators was taken, being surveyed through a 30-item questionnaire, obtaining as results that interpersonal relationships in the Provincial Municipality of Loreto- Nauta presented several deficiencies, because the respondents indicated that they almost never put empathy into practice, communication between colleagues is inefficient, causing that there is no camaraderie in the institution; Similarly, the behavior of their peers does not generate trust. On the other hand, the organizational climate was determined to be deficient, since the collaborators consider that their work and effort is not valued by their boss, nor do they give them autonomy to make their own decisions, in addition, the institution almost never carries out fellowship activities or they receive support from their peers for the development of work activities or for some personal problem. In general, it was determined that there is a significant relationship between interpersonal relationships and the organizational climate of the Provincial Municipality of Loreto, Nauta in the year 2020, this has been proven by a significance of 0.000 with respect to the p-value of 0.05 ; positive and considerable relationship of 0.875.

Keywords: Interpersonal relationships; Organizational climate.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la globalización de los mercados ha hecho que las organizaciones en el mundo estén conformadas por una gran estructura, que cubra muchas plazas, inclusive en diferentes países; pero, esta estructura para que funcione necesita estar conformado por personas debidamente integradas, que con sus diferencias particulares de actitudes o creencias mantengan buenas relaciones interpersonales que conlleven a un buen clima laboral; al respecto Moreno y Pérez afirman “Si las organizaciones buscan establecer herramientas para mejorar y mantener un buen clima laboral, se debe aprender a manejar ciertos factores que serán principales para ellos con el fin de conservar, sostener y optimizar las relaciones interpersonales” (Moreno & Pérez, 2018, p. 45)..

En el Perú, las organizaciones e instituciones no son ajenas a esta realidad mundial; por lo tanto, existe preocupación en desarrollar programas para mantener un excelente clima laboral, ya que esto facilita la consecución de los objetivos estratégicos. Un buen clima laboral no se logra si es que no existe buenas relaciones interpersonales, para ello debe existir la predisposición de las partes de crear un ambiente de armonía, con comunicación asertiva, tanto descendente, ascendente y transversal lo que facilitará poder expresar a los miembros lo que piensa, siente o crea y de esta manera poder formar equipos de trabajo dentro de la organización o institución. (Gil F., 2019).

Un claro ejemplo se logra evidenciar en la investigación de Cabanillas y Chiclayo (2018), la cual ha sido realizada en una institución pública, donde los autores revelan que la institución ha tenido problemas para lograr un buen clima laboral, ello debido a las malas relaciones interpersonales, lo que a su vez genera desinterés en los trabajadores, pues estos presentan actitudes poco profesionales, como llegar tarde o simplemente no presentarse a su centro de labores, retrasando los procesos y ocasionando malestar en los clientes, quienes no reciben una atención oportuna, otro de los problemas de las malas relaciones interpersonales es la desorganización y la falta de compromiso. (p. 12)

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta, no ha sido ajena a esta problemática, pues a pesar de precisar entre sus objetivos institucionales mejorar la calidad de vida y el bienestar de los colaboradores, fomentando el trabajo en equipo y la superación de las personas. Sin embargo, de acuerdo a la percepción de los colaboradores hay falta de compañerismo, existe inadecuados canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que la información transmitida es poco clara y eficiente, ocasionando inestabilidad laboral, algunos de los colaboradores también señalan que la gerencia municipal no les brinda autonomía para tomar decisiones y no se sienten respaldados por sus jefes. Todos estos factores han sido determinantes, por la realización de esta investigación. ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020? ¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020? ¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020?

Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020. Conocer el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020. Conocer el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.

La investigación fue de gran importancia, ya que contempló un amplio valor teórico, pues cuenta con información de autores conocedores del tema, además contó con investigaciones que sustentarán las variables relaciones interpersonales y clima organizacional. por su parte el estudio es una herramienta útil que contribuyó al aprendizaje de los investigadores. Del mismo modo, el estudio benefició principalmente a los directivos de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta, pues sirvió como fuente de información para tomar las medidas correctivas necesarias, que permitieron mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la misma, siendo estos los beneficiarios secundarios.

Por otro lado, cabe recalcar que el estudio fue viable para el desarrollo ya que, se optó por contar con los recursos necesarios para el mismo, como son los recursos financieros, humanos y materiales, así mismo se tuvo en cuenta la utilización de una metodología que contribuyó al desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos en el informe.

El estudio tuvo ciertas limitaciones que pudieron afectar su desarrollo: Colaboradores con poco tiempo para ser encuestados, para ello, previamente se pactó con el personal para determinar un horario de acuerdo al tiempo requerido para responder a las encuestas, de tal forma la aplicación de los instrumentos se programó debidamente. Jefes de área rehaceos a colaborar con la investigación, para ello se programó una reunión inicial con los gerentes y jefes de área de la municipalidad, con el propósito de informar el fin del estudio, explicar la importancia y los beneficios que pudo ofrecer la misma.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo correlacional y diseño no experimental con enfoque cuantitativo, cuya población de estudio fue de 12 trabajadores; a quienes se aplicó una encuesta, y concluyo que existe la necesidad de trabajar con la satisfacción de sus colaboradores, ya que sin ellos la organización pierde su recurso más importante para cumplir sus metas y objetivos, la problemática radica en que actualmente no existen factores organizacionales que generen un adecuado clima laboral, ocasionando inestabilidad o bajas en el desempeño esta situación se ve reflejada en la rotación del personal y por ende en el desempeño laboral. (Garzón, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de nivel descriptivo - correlacional, tuvo una población conformada por 38 personas, a quienes se aplicó una encuesta. Obteniendo las siguientes conclusiones, existe una relación significativa entre el clima institucional y las relaciones interpersonales, asimismo se ha logrado identificar que las relaciones interpersonales se vienen desarrollando adecuadamente, ello ha favorecido al clima laboral, es así que los colaboradores se sienten cómodos en su lugar de trabajo, pues existe un ambiente cordial y de armonía, donde hay una buena comunicación e integración entre los trabajadores. (Tejada, 2017)

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, tuvo una población conformada por 101 trabajadores, a quienes se aplicó una encuesta. Obteniendo las siguientes conclusiones, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral con los trabajadores administrativos de dicha municipalidad, es decir a mayor clima organizacional mejor satisfacción laboral, asimismo se identificó que el clima laboral es adecuado, pues se fomenta en los trabajadores el reconocimiento positivo del involucramiento y capacidades físicas, se desarrolla programas y

actividades que fortalezcan los vínculos familiares de tal manera incrementar el auto concepto familiar y emocional e implementan talleres que favorezcan el mejoramiento de relaciones interpersonales entre todos los trabajadores. (Cercado, 2017)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, de diseño transversal, tuvo una población conformada por 62 personas, a quienes se aplicó una encuesta. Obteniendo las siguientes conclusiones, existen unas adecuadas relaciones interpersonales, que se manifiestan por buenos lazos de amistad, ayuda mutua y trabajo en equipo en la institución evaluada; se muestra una cultura organizacional favorable; se reportan adecuados canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que la información se transmite de forma clara y eficiente; los participantes refieren que se sienten incentivados e inspirados por sus jefes; y posteriormente, se reporta que existe estabilidad laboral. Las relaciones interpersonales bajo el clima laboral se pueden concluir que incide de manera directa, debido que al obtener unas buenas relaciones interpersonales favorece e incrementa el nivel productivo en toda institución, mejorándose en este. (Moreno & Pérez, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva-correlacional, y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 39 colaboradores; la investigación determinó que las relaciones interpersonales están relacionadas con el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chepén, y concluyo que si existe una relación entre relaciones interpersonales y clima organizacional en la institución no son las adecuadas, ya que existen conflictos por la falta de comunicación y compañerismo que tiene los colaboradores e indiferencias que no permiten conllevar una buena relación entre los colaboradores de la institución. (Cabanillas & Chiclayo, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 20 trabajadores; la investigación ha determinado las características de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de

Yungay; y concluye que, las dimensiones consideradas (comunicación, actitudes y trato) son de gran relevancia, ya que por medio de los porcentajes obtenidos que en su mayoría son positivos se dedujo que existe buena comunicación entre el personal que labora en dicha institución, así como las actitudes son buenas en cuanto las relaciones interpersonales, pero con respecto al trato no hay una buena interacción ya que los resultados son negativos ya que la forma de trato entre compañeros dentro del trabajo es indiferente por lo cual se diría que no contribuye en la relaciones interpersonales. (Vargas, 2018)

En 2018, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 15 personas; la investigación determinó que existe influencia significativa del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapiche, y concluyó que las circunstancias de condiciones de trabajo, el grado de instrucción, la idiosincrasia, la falta de motivación hace que el comportamiento difiera de una secuencia lógica. La comunicación o tipo de comunicación que aplican en la Municipalidad es mixta con el 80% de esta percepción por todos los trabajadores de todos los niveles de la institución. (Lévano, 2018)

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo aplicada y diseño explicativo, cuya población de estudio fue de 92 empleados; la investigación determinó que las relaciones interpersonales influyen directamente en el clima laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, y concluyó que el personal no tiene autonomía laboral para el cumplimiento de sus tareas, calificando que mantienen deficientes relaciones interpersonales, lo cual dificulta el trabajo en equipo, asimismo existe un bajo nivel de comunicación interna entre compañeros generando dificultades para trabajar; por otro lado, se evidencia conflictos internos y un bajo nivel de liderazgo en la institución pública, situación que genera altos índices de desconfianza entre compañeros y desmotivación para realizar trabajo. (Mendoza, 2019)

1.2 Bases teóricas

Relaciones interpersonales

En el ámbito laboral, las relaciones que se llegan a establecer son distintas y están en función del sitio donde se labora, la cantidad de colaboradores con los se convive, el tiempo que se lleve en dicho lugar, no obstante saber relacionarse con los compañeros de trabajo resulta relevante para optimizar el desempeño laboral,

Relaciones de trabajo

Las relaciones de trabajo se analizan como el modelo estratégico moderno de gestión de los recursos humanos, considerando la variedad de la mano de obra una ventaja comparativa de indiscutible valor. Las relaciones interpersonales están presentes en toda institución u organización, sea este legal o ilegal, no demarca ninguna esfera laboral o de relaciones y contempla las relaciones como quien dirige la superioridad comparativa dentro de la esfera laboral (Beiza, 2012, p. 12).

Definición de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son una necesidad para los individuos, sin embargo, éstas están influenciadas por una cantidad de factores una más importantes que otras como la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. (Wiemann, 2011)

Para Beiza (2012) las relaciones interpersonales son aquellas interrelaciones mutuas que podemos emprender con una o más personas, son pues conexiones colectivas que, de algún modo, están definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente. Es así que existen diferentes tipos de relaciones según el grado de asociación, pueden ubicarse en un nivel básico con los individuos con quienes compartimos, los familiares, los amigos, etc. En un nivel intermedio están las personas con quienes frecuentamos en ocasiones.

Desarrollo de las relaciones interpersonales

Debido a que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, esta característica, conlleva a que con el paso de los años sus relaciones interpersonales sean cada vez mayor, no teniendo un límite para su crecimiento; lo que hace que desde sus primeros días de existencia poco a poco, progresivamente tenga mayor cobertura sus relaciones con otras personas. Éstas se inician con el ambiente muy íntimo que es la familia, para posteriormente con el paso del tiempo ir ampliándose y estableciendo nuevos lazos de reciprocidad; estas pueden ser el resultado de la confluencia con una cultura nueva, donde sus relaciones interpersonales serán trastornados. (Méndez & Ryszard, 2005, p. 559). Por lo tanto, las relaciones interpersonales es la vía directa que lleva a las personas a poder satisfacer sus necesidades, desarrollar sus potencialidades y su autorrealización como persona.

La comunicación y las relaciones interpersonales

Uno de los aciertos del ser humano es haber desarrollado la habilidad de comunicarse y esto ha hecho que con el devenir de los años podamos hablar de nuestra historia, del desarrollo tecnológico y otros logros alcanzados, así como también de equivocaciones que tiene el ser humano. Nuestro entorno está creado en función a esa habilidad de comunicación desarrollada lo que permite crear buenas relaciones interpersonales transmitiendo nuestros valores, sentimientos y opiniones.

El no poder comunicarse, aislarse de un medio social crea trastornos mentales en el corto tiempo. Para Méndez & Ryszard esto es uno de los peores males hoy en día, el no poder comunicar sus intranquilidades de persona a persona (Méndez y Ryszard, 2005, p. 70)

Evaluación de las relaciones interpersonales

Al respecto, Bueno y Garrido (2012) indican que la conexión entre personas se cuantifican en relación a tres dimensiones: relaciones humanas, relaciones sociales y la práctica de valores, cada una con indicadores que permitirán un mejor análisis.

Relaciones humanas: Bueno y Garrido (2012) son todas las peculiaridades personales que participan en las interacciones interpersonales, del individuo con el entorno entre ellas:

- Actitud: es la postura y conducta que la persona adopta frente a los demás
- Empatía: es identificarse o participar afectivamente poniéndose en el lugar otra persona, asumiendo una realidad que no le corresponde.
- Comunicación efectiva: Es cuando existe la trasmisión del mensaje pretendido igual al mensaje percibido; es decir, cuando el proceso de enviar y recibir símbolos tiene igual significado para el emisor y receptor.
- Estado de ánimo: son las actitudes o emociones que muestra una persona en un momento determinado, esta puede durar horas o días.

Relaciones sociales: Bueno y Garrido (2012) manifiestan que son todos los aspectos sociales del individuo con su medio para las relaciones.

- Compañerismo: es el vínculo creado dentro del ambiente laboral con su par de trabajo, la misma que puede ser amistosa, de colaboración y de ayuda mutua.
- Confianza: Es creer que una persona actuará de una determinada manera frente a una determinada circunstancia; puede esto generar buenas relaciones interpersonales y crear un ambiente laboral
- Dialogo entre personas: es buscar entendimiento a partir de una interacción y escucha activa que solo las personas podemos realizar..

Prácticas de valores: Bueno y Garrido (2012) es una virtud o cualidades que posee una persona al poner en práctica permanentemente en su accionar con los demás.

- Respeto: es el aprecio, la consideración o evaluación que tiene una persona por otra.

- Solidaridad: Es un valor que posee la persona para colaborar desinteresadamente con otra.
- Calidez: Es un valor humano que se refleja en un trato cordial y amable.
- Aceptación: es la competencia que tiene una persona para aprobar de manera consciente una crítica, idea o punto de vista.
- Participación: es la iniciativa o predisposición que tiene una persona de intervenir en las diferentes diligencias en las que es incluida o tomada en consideración.

Clima organizacional

El clima organizacional es importante para toda organización o institución que busca un mejoramiento del ambiente laboral para mejorar los indicadores de productividad es el espacio o lugar donde se ejecutan los trabajos de la organización y que es percibida por todos los colaboradores, influye en sus comportamientos, es el trato que tiene alguien superior jerárquicamente con sus subordinados, es la relación entre sus pares de trabajo, también se considera la relación con los clientes, usuarios, o consumidores. Por su parte Gan (2012) en su obra clima organizacional afirma que el clima organizacional, es la sensación que los trabajadores y cuerpo directivo tienen de la institución u organización de la que son parte ellos y que influye de manera directa en la marcha de la institución u organización. Es así que un buen clima organizacional contribuye a un mejor rendimiento, lo cual facilita el cumplimiento de metas establecidas y su superar la rentabilidad esperada.

Por otra parte Jiménez (2016) considera el clima laboral como la conjunto de singularidades que identifican a una institución y que por lo tanto difieren de otras, y estas singularidades al permanecer en el tiempo lo que hace que es que las personas adopten determinado comportamiento laboral.

El clima organizacional se considera como un elemento de múltiples dimensiones, puesto que se divide en varias formas como: estructuras, estilos de liderazgo, tamaño de la organización, y tipos de comunicación. Estos elementos dan a la institución singularidades que no son comparables con otras de modo que frente a las demás aparezca con una personalidad única que en el tiempo interviene en la actuación de los colaboradores en el centro de trabajo. (Chiang, 2010, p. 45). El desarrollo de un buen clima laboral permite que cada trabajador desarrolle sus labores de manera eficiente alcanzando las metas organizacionales.

Características del clima organizacional

El clima organizacional se forma como la introspección de los que dirigen la institución, la misma que es observada por los demás integrantes y son evaluados de manera conjunta, es decir es una auto vinculación de la relación que existe entre sí y la institución (Gil F. , 2017).

El clima organizacional tiene las siguientes características:

- Tiene permanencia aun cuando se realizan cambios
- Tiene incidencia en el proceder y las conductas de los integrantes de la institución.
- Altera el compromiso e identificación de los integrantes con la institución o empresa.
- Es afectado por el comportamiento de los integrantes de la institución.
- Es alterado por las variables, estilos de dirección, políticas, planes de gestión y sistemas de despidos y contratación.
- La falta permanente al centro de trabajo y las renuncias constantes de los colaboradores pueden indicar mal clima laboral.
- Al existir faltas permanentes y renuncias constantes puede ocasionar cambio en el clima laboral.

Clasificación del clima organizacional

Chiang (2010) menciona que el clima laboral tiene tres criterios: nivel, tipos y tipologías:

Nivel: son razonamientos que se comparten con los demás y que terminan transformándose en un nivel que luego es informado. “Por nivel del clima se entiende el nivel del referente al que aluden las descripciones del individuo” (Chiang, 2010, p. 46). Estas particularidades o detalles hacen referencia a ambientes o reuniones de diferente nivel: pequeño, mediano y grande, como ejemplo se puede mencionar el equipo de trabajo de una sección, del departamento y de la organización. De ese modo se puede hablar de clima.

Tipos:

Los tipos se dividen en las siguientes:

- Clima psicológico: El clima psicológico está conformado principalmente de las sensaciones que tienen las personas de su ambiente. De naturaleza psicológica y abstracta, estas sensaciones evidencian cómo las personas organizan las experiencias de su entorno. (Chiang, 2010).
- Clima agregado: Son las sensaciones que corresponden a una misma sección o nivel laboral que complementa a las percepciones a nivel organizacional o institucional. (por ejemplo, la institución, sección y el equipo de trabajo). (Chiang, 2010).
- Clima colectivo: Resultan del consenso de las sensaciones que tienen las personas del entorno organizacional: sin embargo, contrario al clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales. (Chiang, 2010).

Factores que influyen en el clima organizacional

González (2013), sostiene que hay algunos elementos que guardan relación directa con clima organizacional y que los gerentes deben considerar si quieren cambiar para mejora del clima organizacional, entre ellas tenemos:

- Estructura: La estructura de la organización es la esfera de las comunicaciones entre autoridad y responsabilidad en una institución. Sirve de base para las relaciones interpersonales entre los

superiores y subordinados y compañeros (personas del mismo rango en la organización).

- Responsabilidad. Es el compromiso que tiene alguien que ejerce una función de control sobre los demás, verificando si está cumpliendo o no las funciones el subordinado
- Recompensa. Es la retribución que hace una institución u organización por la obtención de logros o metas establecidas. Normalmente las recompensas son altas cuando la institución orienta a sus colaboradores desempeñarse de la mejor manera.
- Desafío. Los desafíos implican correr riesgos calculados o controlados para alcanzar los diversos objetivos institucionales, buscando promover una sana competencia
- Relaciones. Es la interacción con todo el entorno teniendo en cuenta el buen trato, la productividad, trabajo en equipo y siendo efectivo en las labores asignadas, sin llegar a las tensiones físicas o emocionales de los trabajadores.
- Cooperación. Es trabajar en equipo apoyándose unos a otros fijándose en los objetivos institucionales.
- Estándares. Los modelos o patrones de referencia deben ser alcanzables sin exageraciones de esfuerzo para lograrlos.
- Conflicto. Son desacuerdos que pueden darse entre miembros de la organización por diferentes razones entre ellos por aspectos laborales o sociales, entre pares o entre subordinado-jefe.
- Identidad. Es la valoración que hace la persona por pertenecer o ser parte de la entidad.

Evaluación del clima organizacional

El clima organizacional es una cualidad o característica creada por los miembros de una institución. Para evaluarla se requiere considerar dimensiones e indicadores que permiten mejorar el ambiente laboral y entre ellas se consideran: (Uribe, 2015).

Sistema individual

Considera capacidades personales de los trabajadores y las recompensas recibidas de manera individual por sus labores recibidas. (Uribe, 2015)

- Satisfacción de los colaboradores: Es el sentimiento de bienestar de los trabajadores por tener la sensación de ser valorados y reconocidos por sus labores desempeñadas y sentir satisfacción por conseguir sus logros personales y a la vez conseguido los objetivos institucionales, todo conlleva a un ambiente grato de trabajo. (Uribe, 2015)
- Autonomía en el trabajo: Implica que el colaborador o trabajador pueda tomar decisiones respecto a su labor, sin consulta o autorización de sus superiores; por lo tanto, puede disminuir los procesos preestablecidos en la organización y obtener los mismos resultados. (Uribe, 2015)

Sistema interpersonal

El sistema interpersonal es la relación mutua entre los pares de la organización, así como entre subordinado y superior, este tipo de relaciones también puede determinar el clima organizacional. (Uribe, 2015)

- Relaciones sociales entre los miembros de la organización: Las relaciones interpersonales entre pares es esencial porque mediante ello se crean lazos de amistad y buena comunicación, lo que facilita tener extraordinarios equipos de trabajo. (Uribe, 2015)
- Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: El trabajo en equipo es producto de tener buenas relaciones y buena comunicación o comunicación asertiva entre los miembros, de esta manera se logrará mayor cohesión del grupo, alto grado de integración, excelentes resultados, buen ambiente laboral y amical. (Uribe, 2015)

Sistema organizacional

El sistema organizacional entendida como el conjunto de partes integradas en un todo considera el modo como los directivos de la institución u organización mantienen relación con todos los colaboradores, considerando en esta relación la motivación que permita lograr o cumplir el gran objetivo institucional que es la visión. (Uribe, 2014)

- Consideración de directivos: Los directivos deben ser los primeros en estar comprometidos con los objetivos institucionales para de esta manera brindar todos los recursos necesarios para el buen cumplimiento de las tareas de los subordinados, además de mantener un ambiente de cordialidad, respeto y buenas costumbres, para generar confianza en cada integrante de la organización. (Uribe, 2015)
- Beneficios y recompensas: El cumplimiento de los objetivos organizacionales en los tiempos previstos y de manera efectiva, requiere tener reconocimiento y recompensas por quienes dirigen la organización y estos pueden económicas como aumentos de sueldo, bonificaciones u otros y no económicas como felicitaciones, reconocimientos públicos, diplomas entre otros. (Uribe, 2015)
- Motivación y esfuerzo: La motivación es un factor determinante para conseguir logros importantes y los directivos tienen la responsabilidad de mantener motivados a sus colaboradores para que estos realicen sus actividades dando el máximo esfuerzo y produciendo productos de calidad o brindando servicios de calidad. (Uribe, 2015)
- Liderazgo de directivos: Los directivos deben tener las habilidades necesarias para motivar, guiar e influenciar en los colaboradores a la consecución de todos los objetivos de corto, mediano y largo plazo de la organización.

1.3 Definición de términos básicos

Autonomía: Es la independencia que tiene una persona para tomar decisiones sin ser influenciada por otros. (Jiménez, 2016)

Competencias: es la capacidad de actuar de manera eficaz ante un determinado tipo de situación o problema, identificando el núcleo de la necesidad, movilizando recursos cognitivos y de conocimiento y actuando de manera efectiva y concreta. (Moreno & Pérez, 2018)

Comunicación: Implica transferencia de significados entre personas a través de manifestaciones verbales y gestuales. La comunicación como tal propicia diversos intereses y es indispensable en la vida social. (Cercado, 2017)

Comunicación Interna: Está dada dentro del seno de la organización y como tal es un medio para poder motivar a los colaboradores y disminuir los índices de rotación. (Garzón, 2017)

Cultura: constituyen las formas de pensar y actuar aprendidas y compartidas por un grupo de personas o una sociedad y orienta el comportamiento de sus miembros. (Uribe, 2015)

Equipos: grupo de personas en el que los esfuerzos de cada uno dan como resultado un desempeño superior que la suma de los aportes individuales y adquieren una responsabilidad colectiva. (Tejada, 2017)

Influencia: Es una respuesta inducida de conducta que tiene la persona por el ejercicio del poder de otra persona. (Vargas, 2018)

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variable 1: Relaciones interpersonales

Definición conceptual: Son aquellas interacciones recíprocas que podemos entablar con una o más personas, son pues relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente. (Beiza, 2012)

Definición operacional: La variable fue evaluada a partir de los indicadores propuestos por Bueno y Garrido (2012), quienes propusieron un grupo de 12 indicadores relacionados con el comportamiento de los trabajadores.

Dimensiones:

Relaciones humanas: Actitud, Empatía, Comunicación efectiva, Estado de ánimo.

Relaciones sociales: compañerismo, confianza, diálogo entre personas

Prácticas de valores: respeto, solidaridad, calidez, aceptación, participación.

Variable 2: Clima organizacional

Definición conceptual: Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Jiménez, 2016)

Definición operacional: La variable fue evaluada a partir de los indicadores propuestos por Uribe (2015), quien propuso un grupo de 8 indicadores relacionados con los factores que influyen en el clima organizacional.

Dimensiones:

Sistema individual: Satisfacción de los colaboradores, Autonomía en el trabajo

Sistema interpersonal: Relaciones sociales entre los miembros de la organización, Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.

Sistema organizacional: Consideración de directivos, Beneficios y recompensas, Motivación y esfuerzo, Liderazgo de directivos

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: La relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, es significativa.

Hipótesis específicas

Hi1: Las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, son deficientes.

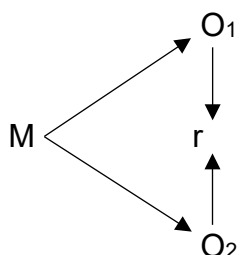
Hi2: El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, es inadecuado.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, pues según Sánchez, Reyes, y Mejía, (2018) se denomina descriptiva a todo estudio que analice e interprete los resultados encontrados a través de una evaluación, y correlacional cuando se estableció la asociación estadística que existe entre dos o más variables.

Por lo tanto, el diseño de investigación fue no experimental, pues como se menciona las variables fueron evaluadas en su estado natural, es decir tal y como se viene desarrollando en la actualidad, en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta; de tal forma el diseño se esquematiza de la siguiente forma:



Donde:

M: Representa la muestra del estudio.

O1: Evaluación de la variable 1 (relaciones interpersonales).

O2: Evaluación de la variable 2 (clima organizacional).

r: Relación entre las variables.

3.2. Población y muestra

Población: Estuvo conformada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Loreto - Nauta, los que a la actualidad suman un numero de 124 personas.

Muestra: De tal forma, se pretendió tomar en cuenta un extracto de la población, aplicando ante ello la formula muestral, tal y como se evidencia a continuación:

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 124

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{124 (1.96)^2 (0.6)(0.4)}{(124 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$
$$n = \frac{114.326016}{1.23}$$
$$n = 93$$

Tras la aplicación de la formula, se ha calculado una muestra representativa de 93 colaboradores que fueron seleccionados a través del muestreo probabilísticos, es decir todos y cada uno de ellos tuvieron la misma probabilidad de ser evaluados.

3.3. Técnicas e instrumentos

La **técnica** que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, siendo esta aplicado a los colaboradores seleccionados en la muestra, técnica que, además, cumplió el objetivo de recolectar información relacionada a las relaciones interpersonales y el clima organizacional prevista en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta.

Asimismo, el **instrumento** que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, la cual fue creada a partir de las dimensiones e indicadores que se ha propuesto para la evaluación de las variables en estudio, asimismo se consideró una escala de medición de cinco

opciones de respuesta para cada uno de los instrumentos (corresponde una a cada variable).

Por otro lado, los instrumentos fueron validados de acuerdo al criterio de tres (3) expertos en el tema, quienes dieron de la viabilidad del mismo. Así mismo se optó por la **confiabilidad** de los instrumentos a través del estadístico Alfa de Cronbach.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Para recoger los datos, se validaron los instrumentos por expertos en el tema, asimismo se formalizó el consentimiento informado a los encuestados, lo que permitió una mejor recolección.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Los datos fueron procesados en el programa Excel y SPSS, para fines estadísticos, es decir, una vez aplicado las encuestas se procedió a registrar los datos en el programa Excel teniendo en cuenta la valoración numérica otorgada a cada opción de respuesta y las personas consideradas en la muestra; asimismo, se realizó la sumatoria de los datos para ser valorado de acuerdo a los intervalos establecidos a través del proceso de baremación, proceso que contribuyó a la extracción de tablas y figuras correspondientes a cada uno de los objetivos específicos y las dimensiones que cada variables; posterior a ello, los datos fueron tabulados en el programa SPSS v. 21, para calcular de tal forma el estadístico de correlación, teniendo en cuenta los datos que arrojó la prueba de normalidad, estadísticamente se logró establecer el grado de asociación entre las variables estudiadas.

3.6. Aspectos éticos

La información obtenida fue presentada sin la omisión de algún resultado. La identidad de las personas que participan en la investigación no fue revelada, por ser de carácter privada.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El desarrollan las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.

Tabla 1.

Relaciones humanas

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|-----------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Actitud | 18 | 19% | 27 | 29% | 30 | 32% | 8 | 9% | 10 | 11% |
| Empatía | 15 | 16% | 31 | 33% | 28 | 30% | 10 | 11% | 9 | 10% |
| Comunicación efectiva | 13 | 14% | 36 | 39% | 27 | 29% | 9 | 10% | 8 | 9% |
| Estado de ánimo | 12 | 13% | 37 | 40% | 26 | 28% | 13 | 14% | 5 | 5% |

Fuente: Elaboración propia

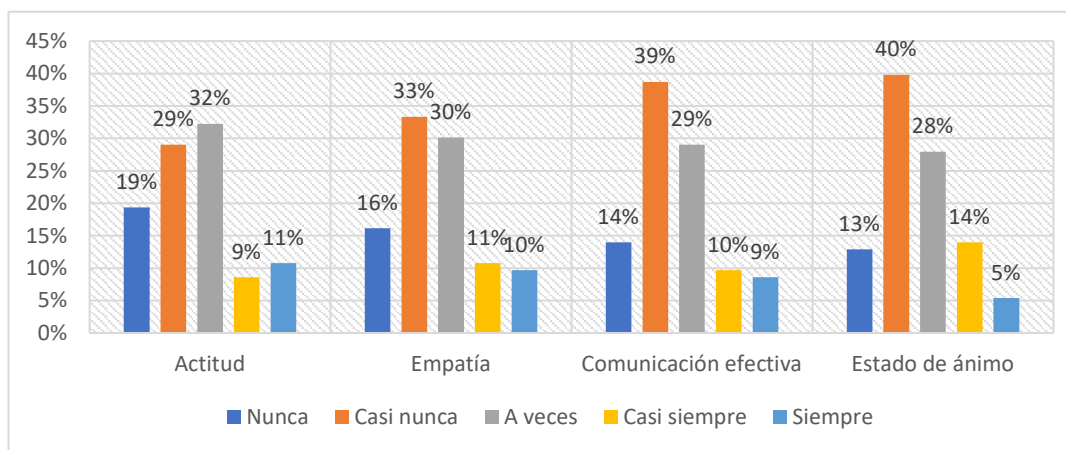


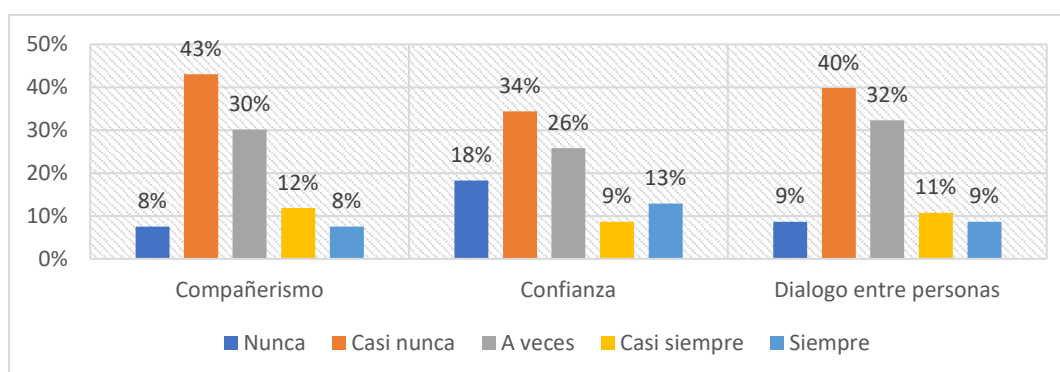
Figura 1. Relaciones humanas

En la presente tabla y figura 1 se evidencia el comportamiento de los indicadores de la dimensión Relaciones humanas, en el cual presentan ciertas deficiencias, pues el 32% de los encuestados consideran que las relaciones entre compañeros de trabajo a veces son positivas y un 29% casi nunca, asimismo, el 33% señalan que casi nunca se ponen en el lugar de otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento mientras un 30% a veces, por su parte, el 39% manifiestan que la comunicación entre compañeros de trabajo casi nunca se desarrolla de manera clara y entendible y solo un 29% consideran a veces, finalmente el 40% demuestran que el estado de ánimo de sus compañeros y jefes de trabajo casi nunca es positivo y agradable pero un 28% señalan a veces.

Tabla 2.*Relaciones sociales*

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Compañerismo | 7 | 8% | 40 | 43% | 28 | 30% | 11 | 12% | 7 | 8% |
| Confianza | 17 | 18% | 32 | 34% | 24 | 26% | 8 | 9% | 12 | 13% |
| Dialogo entre personas | 8 | 9% | 37 | 40% | 30 | 32% | 10 | 11% | 8 | 9% |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.** Relaciones sociales

En la tabla y figura 2 se evidencia el comportamiento de los indicadores de la dimensión Relaciones sociales, la cual presentan ciertos problemas, pues el 43% de los encuestados consideran que la colaboración entre compañeros de trabajo casi nunca es imperante en los ambientes de la institución y tan solo un 30% manifiestan a veces, asimismo, el 34% señalan que la conducta o comportamiento de sus compañeros de trabajo casi nunca genera confianza, asimismo mientras un 26% consideran a veces, el 40% demuestran que sus compañeros de trabajo casi nunca están predispuesto a entablar un dialogo de cualquier tema y solo un 32% a veces.

Tabla 3.*Prácticas de valores*

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|---------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|---|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Respeto | 13 | 14% | 28 | 30% | 32 | 34% | 11 | 12% | 9 | 10% |
| Solidaridad | 13 | 14% | 38 | 41% | 23 | 25% | 11 | 12% | 8 | 9% |
| Calidez | 12 | 13% | 38 | 41% | 26 | 28% | 8 | 9% | 9 | 10% |
| Aceptación | 14 | 15% | 32 | 34% | 30 | 32% | 9 | 10% | 8 | 9% |
| Participación | 15 | 16% | 31 | 33% | 28 | 30% | 10 | 11% | 9 | 10% |

Fuente: Elaboración propia

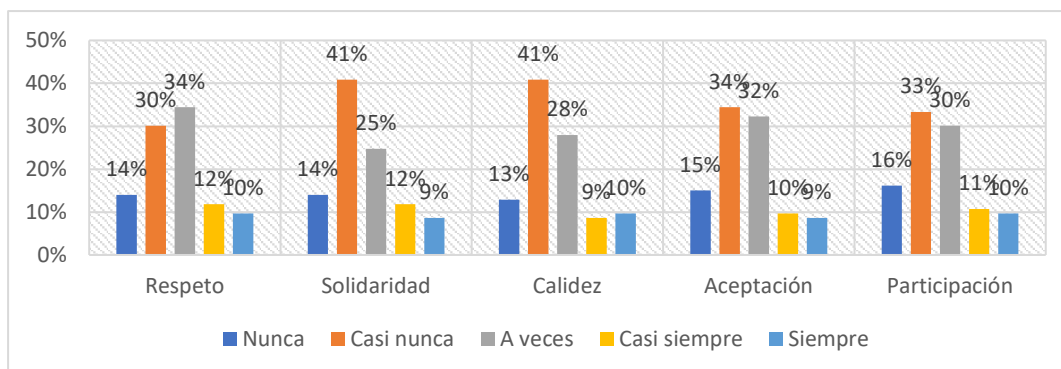


Figura 3. Prácticas de valores

Se logra evidenciar el comportamiento de los indicadores de la dimensión Prácticas de valores, la cual presentan ciertas deficiencias, pues el 34% de los encuestados consideran que sus compañeros de trabajo a veces muestran ser respetuoso con las personas que lo rodean y un 30% casi nunca, asimismo, el 41% señalan que la solidaridad casi nunca es imperante en las relaciones con sus compañeros mientras un 25% a veces, también el 41% de los encuestados manifiestan que la cordialidad casi nunca impera en sus compañeros durante las actividades que realizan y solo un 28% consideran a veces, por su parte, el 34% señalan que sus compañeros de trabajo casi nunca reciben críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto y el 32% demuestra que a veces, finalmente el 33% demuestran que sus compañeros de trabajo casi nunca participan activamente en reuniones y actividades que realice la institución mientras que un 30% señal a veces.

Conocer el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020

Tabla 4.

Sistema individual

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|-----------------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|----|----|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Satisfacción de los colaboradores | 14 | 15% | 33 | 35% | 29 | 32% | 7 | 8% | 9 | 10% |
| Autonomía en el trabajo | 11 | 12% | 38 | 41% | 28 | 30% | 6 | 6% | 11 | 11% |

Fuente: Elaboración propia

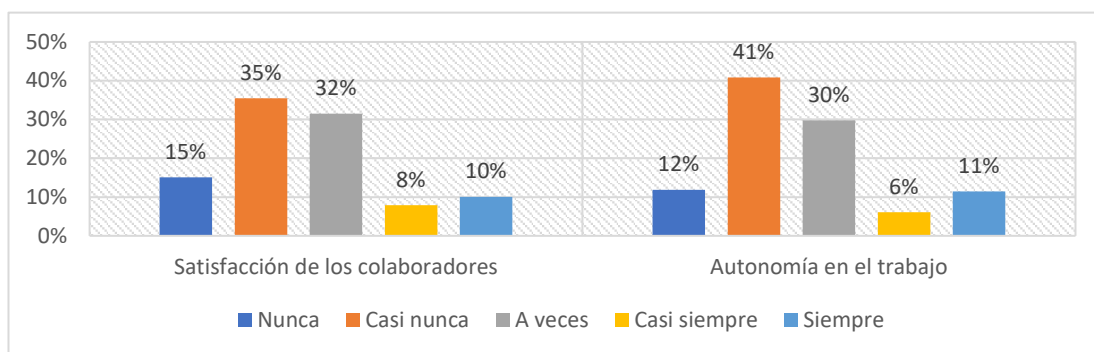


Figura 4. Sistema individual

Tal como se observa en la tabla y figura, en cuanto al primer indicador Satisfacción de los colaboradores se evidencia que, el 35% consideran casi nunca su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe, el 32% señalaron a veces y un 15% nunca. El segundo indicado Autonomía en el trabajo se determina que, el 41% de los encuestados manifiestan que casi nunca le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo, el 30% considera a veces y un 12% nunca.

Tabla 5.

Sistema interpersonal

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|---|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Relaciones sociales entre los miembros de la organización | 11 | 12% | 38 | 41% | 26 | 27% | 7 | 8% | 12 | 12% |
| Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo | 11 | 11% | 35 | 37% | 30 | 33% | 11 | 11% | 7 | 7% |

Fuente: Elaboración propia

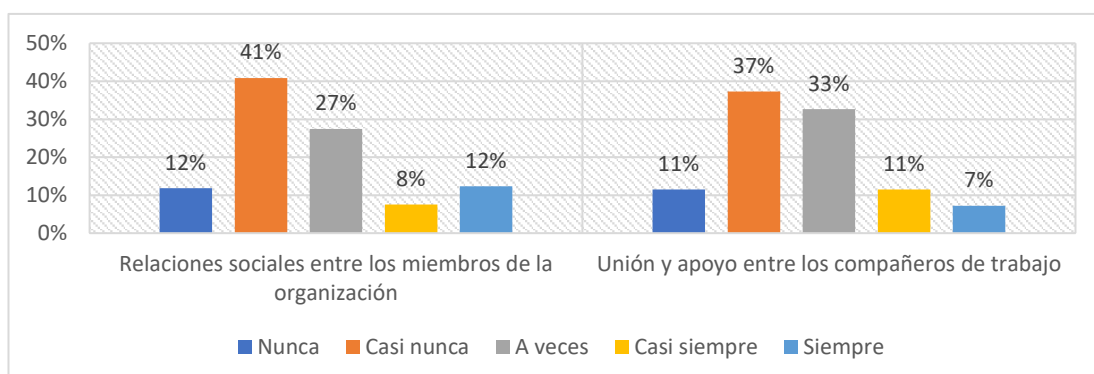


Figura 5. Sistema interpersonal

En cuanto al indicador el indicador relaciones sociales entre los miembros de la organización se evidencia que, el 41% señalan que la organización casi

nunca realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales, mientras el 27% a veces y tan solo un 12% siempre. Finalmente, el indicador unión y apoyo entre los compañeros de trabajo se evidencia que, el 37% señalan que casi nunca reciben apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales o por algún problema personal que haya tenido, mientras el 33% a veces y un 11% nunca.

Tabla 6.

Sistema organizacional

| | N | | CN | | AV | | CS | | S | |
|-----------------------------|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|---|----|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Consideración de directivos | 9 | 10% | 40 | 43% | 26 | 27% | 12 | 13% | 7 | 7% |
| Beneficios y recompensas | 12 | 13% | 34 | 37% | 32 | 34% | 7 | 8% | 9 | 9% |
| Motivación y esfuerzo | 10 | 11% | 33 | 35% | 33 | 35% | 13 | 14% | 4 | 4% |
| Liderazgo de directivos | 14 | 15% | 31 | 33% | 34 | 36% | 9 | 9% | 7 | 7% |

Fuente: Elaboración propia

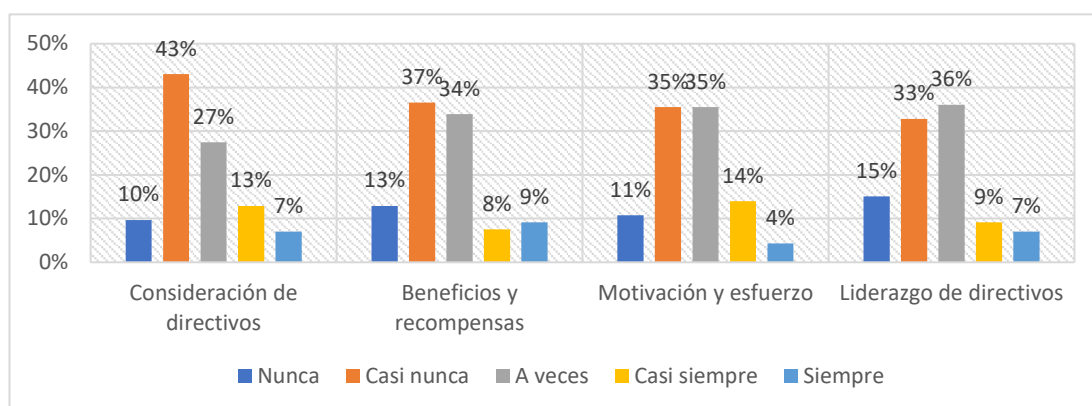


Figura 6. Sistema organizacional

En cuanto al primer indicador Consideración de directivos se evidencia que, el 43% consideran que su jefe casi nunca se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente, asimismo, el 27% señalaron a veces y un 13% casi siempre. Asimismo, el segundo indicador Beneficios y recompensas se determina que, el 37% de los trabajadores manifestaron que la organización casi nunca brinda recompensas como (vacaciones o descansos) por el buen desempeño de los colaboradores, el 34% señalaron a veces y el 13% nunca. Por otro lado, el tercer indicador Motivación y esfuerzo se logró determinar que, el 35% de los encuestados señalaron que su jefe a veces incentiva y alienta a los colaboradores para que puedan desempeñarse

eficientemente, asimismo el 35% consideraron casi nunca y solo un 14% señalaron casi siempre. Por último, el indicador Liderazgo de directivos se observa que, el 36% consideran que su jefe a veces posee la capacidad para tomar decisiones correctas en bien de la organización y de los que a conforman, mientras el 33% señalaron casi nunca y un 15% nunca.

La relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.

Tabla 7.

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Relaciones interpersonales | ,178 | 93 | ,000 |
| Clima organizacional | ,191 | 93 | ,000 |

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS v21.

En la tabla 7 se observa la prueba de normalidad, la cual fue necesaria para identificar el estadístico de correlación correspondiente, ante ello, se evidencia una significancia de 0,000 para los datos de cada uno de las variables, por lo tanto, se determinó que la distribución de los datos no es normal, lo cual nos lleva a tomar en cuenta al estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8.

Relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional

| | | Relaciones interpersonales | Clima organizacional |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Relaciones interpersonal | Coefficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,875** |
| | | N | 93 |
| | Clima organizacion | Coefficiente de correlación | ,875** |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | 1,000 |
| | N | 93 | 93 |

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

Fuente: procesamiento de datos en el programa SPSS v21.

En la tabla 8 se observó los resultados calculados por el estadístico Rho de Spearman, por lo que, se identifica un grado de significancia (bilateral) de 0,000 la cual ha sido necesario para la contratación de hipótesis, ante ello, la precisar un grado menor al valor esperado (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, el cual determina que la relación

entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, es significativa. Al mismo tiempo, se observa un coeficiente de correlación de 0,875 la cual es positiva y considerable, ante ello, se evidencia que las deficientes relaciones interpersonales perjudican directamente al clima organizacional generando que esta última sea baja.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a los resultados obtenidos se procede al análisis según los objetivos de investigación. Respecto al objetivo específico, se ha determinado que el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta en el periodo 2020 es mala, puesto que los colaboradores no muestran empatía con sus compañeros ocasionando que la comunicación entre compañeros sea ineficiente ya que no existe compañerismo entre ellos, asimismo, la conducta o comportamiento de sus compañeros no genera confianza, finalmente, los valores como la solidaridad y cordialidad son puestas en práctica dentro de la institución. La investigación similar presentada por Mendoza (2019), quien explica que las relaciones interpersonales son deficientes en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, ya que el personal no tiene autonomía laboral para el cumplimiento de sus tareas, lo cual dificulta el trabajo en equipo, asimismo existe una comunicación interna baja entre compañeros; por otro lado, se evidencia conflictos internos y un liderazgo inadecuado en la institución pública, situación que genera altos índices de desconfianza entre compañeros y desmotivación para realizar su trabajo.

Asimismo, en cuanto al objetivo específico 2, se logró determinar que el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto es deficiente, puesto que se identificaron problemas que afecta a los colaborados en el desarrollo de sus labores, como que casi nunca su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe, tampoco le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo, asimismo, la institución raras veces realiza actividades de confraternidad, no reciben apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales o por algún problema personal, sumado a ello, casi nunca la entidad brinda recompensas, sin embargo a veces su jefe les incentiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente. Dado a ello, Cabanillas y Chiclayo (2018) en su investigación llego a identificar que el clima organizacional en la UGEL de Chepén no es la adecuada, debido a que existen conflictos por la falta de comunicación y compañerismo que tiene los colaboradores. Sin embargo, Cercado (2017) en sus resultados logro determinar que el clima laboral de la Municipalidad Provincial de San Martin - Tarapoto es el

adecuado, ya que se fomenta en los trabajadores el reconocimiento positivo del involucramiento y capacidades físicas, se desarrolla programas y actividades que fortalezcan los vínculos familiares, como también implementan talleres para el mejoramiento de relaciones interpersonales. A pesar de observar situaciones adversas en ambas investigaciones, se evidencia que es importante lograr mejorar el clima organizacional en una empresa, pues permite que los trabajadores se sientan contentos, cómodos en su puesto de trabajo y lo más fundamentalmente que los principios y valores institucionales se practiquen con la ayuda de programas o talleres que ofrezca la entidad.

De acuerdo al objetivo general de la investigación, utilizando los procedimientos estadísticos, para la cual se ha tomado la decisión de trabajar con el estadístico de correlación Rho de Spearman, arrojó una significancia de 0,000 la cual ha llevado a determinar que la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta respecto a la percepción de los colaboradores encuestados en el 2020 es significativa, relación de 0,875 que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es positiva considerable, a través el cual se puede interpretar que las relaciones interpersonales sean buenas o malas como es el caso de la MPL perjudica directamente al clima organizacional del mismo, que como ya se ha identificado esta última es mala. Ante ello, se evidencia resultados similares en la investigación de Mendoza (2019) quien determinó que las relaciones interpersonales influyen directamente en el clima laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, evidenciando deficientes relaciones interpersonales y un pésimo clima laboral en dicha institución. Del mismo modo, Cabanillas y Chiclayo (2018) explica en su investigación que las relaciones interpersonales están relacionadas con el clima organizacional de los colaboradores de la UGEL Chepén, explicado resultados similares al de la presente investigación.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el presente desarrollo de investigación, se ha logrado identificar ciertas falencias en cuanto a las variables estudiadas, por lo que se prevé la necesidad de implementar las siguientes estrategias que permitirán mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta.

Justificación

La presente propuesta de relaciones interpersonales en la que se describen las actividades de gran relevancia para la mejora de las relaciones entre colaboradores y sus jefes en dicha municipalidad, esta propuesta será beneficioso para la Municipalidad Provincial de Loreto, para sus colaboradores y los usuarios que asisten por los servicios que brindan. Como también, se busca la viabilidad de aceptación de esta propuesta y pueda implementarse en dicha entidad.

Objetivos

- Diseñar programas de capacitación para el logro de objetivos como institucionales y personales.
- Fomentar la participación de equipos de trabajos, donde la confianza y la retroalimentación estén presentes.
- Establecer relaciones fructíferas entre los colaboradores de trabajo donde los valores estén siempre presentes.

Propuesta de acciones

| Fases | Actividades | Responsables |
|--------------------|--|--------------------------|
| Relaciones humanas | <ul style="list-style-type: none">- Diseñar un programa de educación en relaciones humanas.- Otorgar capacitación e incentivos a los trabajadores más destacados.- Desarrollar cursos de empoderamiento, donde los trabajadores se identifiquen con la empresa y sus objetivos.- Impulsar programas de evaluación de desempeño de 360° anual. | Jefe de Recursos Humanos |

| | | |
|---------------------|---|---|
| Relaciones sociales | <ul style="list-style-type: none"> - Establecer labores a los trabajadores para así fortalecer la integración y cohesión grupal. - Establecer un cronograma de actividades culturales y recreacionales. - Mantener una comunicación permanente con todo el personal, dialogando y seleccionando temas relacionados con las actividades comunes de la institución. - Establecer trabajos colaborativos a través de equipos que rotan sucesivamente. - Diseñar un programa baso en la comunicación interna y confianza de jefes y colaboradores de la institución. | Jefe de Recursos Humanos |
| Práctica de valores | <ul style="list-style-type: none"> - Planificar y crear un tablón de anuncios donde se observe los valores y políticas - Practicar habilidades de escucha, creando cualidades positivas que incentiven al personal. - Promover la empatía, sentimientos y pensamientos de los colaboradores sesean transmitir. - Fortaleces el respeto entre los miembros de la institución, con la finalidad de trasmitir una buena educación y profesionalidad. | Jefe de Recursos Humanos y la Dirección general |

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se ha logrado determinar que las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta en el periodo 2020 es mala, esto debido a que los colaboradores consideran que casi nunca se ponen en el lugar de otra persona, la comunicación entre compañeros es ineficiente ocasionado que no existe compañerismo en la institución, asimismo, la conducta o comportamiento de sus compañeros no genera confianza, finalmente, los valores como la solidaridad y cordialidad son puestas en práctica dentro de la institución.

Asimismo, el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta en el año 2020 es deficiente, ya que los colaboradores encuestados manifestaron que casi nunca su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe, tampoco le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo, asimismo, la institución casi nunca realiza actividades de confraternidad ni reciben apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales o por algún problema personal, sumado a ello, casi nunca la entidad brinda recompensas, sin embargo a veces su jefe les incentiva y alienta para que puedan desempeñarse eficientemente.

De manera general, se determinó que existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta en el año 2020, ello ha sido contrastada por una significancia de 0,000 respecto al p-valor de 0,05; relación positiva y considerable de 0,875.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la dirección general de la Municipalidad Provincial de Loreto – Nauta realizar reuniones de confraternidad cada tres meses, esto con la finalidad de que las relaciones interpersonales entre los colaboradores mejore y que además se puedan debatir temas sobre el clima laboral y como mejorarla.
2. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta diseñar e implementar un programa de capacitación en relaciones interpersonales para mejorar el nivel de relación entre los colaboradores, promoviendo la comunicación horizontal, democrática y la promoción de actitudes y valores como la confianza y el respeto.
3. Se sugiere al alcalde de la Municipalidad Provincial de Loreto-Nauta considerar en su plan operativo anual la realización de diversas actividades tales como: programar o reprogramar el trabajo operativo, establecer reconocimientos honoríficos a empleados o equipos que hayan superado sus metas, premiar o compensar equitativamente según el desempeño, y llevar a cabo acciones de integración para desarrollar la cohesión grupal y organizacional.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beiza, A. (2012). *Las Relaciones Interpersonales Como Herramienta esencial Para Optimizar El Clima Organizacional En La escuela Básica Nacional "Creación Chaguaramos*. (Tesis de postgrado), Universidad de Carabobo, Valencia. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4?forcedefault=true>
- Bueno, M., & Garrido, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación* (Primera ed.). México: Ediciones Pirámide. ISBN: 978-84-368-2666-1.
- Cabanillas, E., & Chiclayo, N. (2018). *Relaciones interpersonales y su relacion con el clima organizacional de la Ugel Chepen 2018*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Chepen, La Libertad. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34592/Cabanillas_EES-Chiclayo_CNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y?forcedefault=true
- Cercado, K. (2017). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en trabajadores adminstrativos de la Municipalidad Provincial de San Martin, Tarapoto, 2016*. (Tesis de pregrado), Universidad Peruana Union, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1?forcedefault=true
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre clima organizacional y satisfaccion laboral*. Madrid, España: Editorial Comillas.
- Gan, F. (2012). *Clima Laboral*. Madrid, España: Diaz de santos.
- Garzón, M. (2017). *Relaciones interpersonales y su influencia en la rotacion del personal del departamento de Supply Chain*. Tesis de pregrado, Escuela de Psicología, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8166/1/UDLA-EC-TPO-2017-25.pdf?forcedefault=true>
- Gil, F. (08 de Mayo de 2017). Clima Laboral: ¿El dinero realmente lo puede mejorar? *Gestion*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/clima-laboral-dinero-realmente-lo-puede-mejorar-2189216>
- Gil, F. (24 de abril de 2019). *Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>
- González, A. A. (2013). Clima Organizacional. *Escuela de Organización Industrial*, pp. 1 - 34.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Jiménez, D. (Junio de 2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *Revista UNEMI*, 9(18), 26-34. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774750>.
- Lévano, J. C. (2018). *Estudio del clima organizacional que influye en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tapiche, 2018*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Iquitos, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32742/levano_qj.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Méndez, I., & Ryszard, M. D. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la personas*. Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana, México. Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014600/014600.pdf?forcedefault=true>
- Mendoza, D. Y. (2019). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los empleados en la Municipalidad Distrital de El Porvenir, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14792/DEYSI%20MENDOZA%20YUPANQUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, S., & Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó. *Revista de Ciencias Economías*, 9(1), 1-33. doi:<http://dx.doi.org/10.21615/>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma. Bussiness Support Aneth S.R.L. ISBN N° 978-612-47351-4-1.
- Tejada, R. (2017). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la institución Educativa Mateo Pumacahua Chihuantito De Pongobamba distrito de Chinchero Urubamba, Cusco 2016*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4595/EDMteaur.pdf?sequence=1&isAllowed=y?forcedefault=true>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional : trabajo, salud y factores psicosociales* (1ª ed.). México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Vargas, Y. A. (2018). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018*. Tesis de pregrado, Universidad San Pedro, Caraz, Perú. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11586/Tesis_60080.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: UOC.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

| Título de la investigación | Problema de investigación | Objetivos de la investigación | Hipótesis | Tipo y diseño de estudio | Población de estudio y procesamiento | Instrumento de recolección |
|---|---|--|---|--|---|---|
| <p>Relaciones interpersonales y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.</p> | <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se desarrollan las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020? ¿Cómo es el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.</p> <p>Objetivos específicos Conocer el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020. Conocer el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020.</p> | <p>Hipótesis general Hi: La relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, son deficientes. Hi2: El clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, es inadecuado.</p> | <p>Tipo de estudio: Descriptiva y correlacional.</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p> | <p>Población: 124 colaboradores.</p> <p>Muestra: Extracto de 93 colaboradores.</p> <p>Procesamiento de datos: Programa Excel y SPSS.</p> | <p>Instrumento: Cuestionario</p> |

2. Tabla de operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento |
|----------------------------|---|--|----------------------|------------------------|--|--------------|
| Relaciones interpersonales | Son aquellas interacciones recíprocas que podemos entablar con una o más personas, son pues relaciones sociales que, de alguna manera, se encuentran definidas por ciertos códigos de conducta, establecidos culturalmente. (Beiza, 2012) | La variable fue evaluada a partir de los indicadores propuestos por Bueno y Garrido (2012), quienes propusieron un grupo de 12 indicadores relacionados con el comportamiento de los trabajadores. | Relaciones humanas | Actitud | ¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son positivas? | Cuestionario |
| | | | | Empatía | ¿Se pone en el lugar de otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento? | |
| | | | | Comunicación efectiva | ¿La comunicación entre compañeros de trabajo se desarrolla de manera clara y entendible? | |
| | | | | Estado de ánimo | ¿El estado de ánimo de mis compañeros y jefes de trabajo es positivo y agradable? | |
| | | | Relaciones sociales | Compañerismo | ¿La colaboración entre compañeros de trabajo es imperante en los ambientes de la institución? | |
| | | | | Confianza | ¿Considera que la conducta o comportamiento sus compañeros de trabajo genera confianza? | |
| | | | | Dialogo entre personas | ¿Sus compañeros de trabajo están siempre predispuesto a entablar un dialogo de cualquier tema? | |
| | | | Prácticas de valores | Respeto | ¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran ser respetuoso con las personas que lo rodean? | |
| | | | | Solidaridad | ¿Considera que la solidaridad es imperante en las relaciones con sus compañeros? | |
| | | | | Calidez | ¿Considera que la cordialidad impera en sus compañeros durante las actividades que realizan? | |
| | | | | Aceptación | ¿Sus compañeros de trabajo reciben críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto? | |
| | | | | | | |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Instrumento |
|-----------------------|---|--|------------------------|---|---|--------------|
| Clima organizacional | Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. (Jiménez, 2016) | La variable fue evaluada a partir de los indicadores propuestos por Uribe (2015), quien propuso un grupo de 8 indicadores relacionados con los factores que influyen en el clima organizacional. | Sistema individual | Satisfacción de los colaboradores | ¿Ud. Considera que su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe? | Cuestionario |
| | | | | | ¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? | |
| | | | | | ¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente? | |
| | | | | Autonomía en el trabajo | ¿Cree que le permiten ser independiente con el trabajo que realiza? | |
| | | | | | ¿Considera que le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo? | |
| | | | | | ¿Se le es permitido hacer uso de sus propios métodos y técnicas de trabajo para el desarrollo de actividades? | |
| | | | Sistema interpersonal | Relaciones sociales entre los miembros de la organización | ¿Considera que existe una comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo? | |
| | | | | | ¿Cree que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales? | |
| | | | | Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo | ¿Ud. Recibe apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales? | |
| | | | | | ¿Considera que existe compañerismo en la organización? | |
| | | | | | ¿Ud., ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido? | |
| | | | | | ¿Su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente? | |
| | | | Sistema organizacional | Consideración de directivos | ¿La gerencia le hace partícipe de las decisiones que se toman en la organización? | |
| | | | | | ¿Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo? | |
| | | | | Beneficios y recompensas | ¿Considera que la organización brinda recompensas como (vacaciones o descansos) por el buen desempeño de los colaboradores? | |
| | | | | | ¿Considera que su jefe incentiva y alienta a los colaboradores para que puedan desempeñarse eficientemente? | |
| Motivación y esfuerzo | ¿Considera que su jefe posee la capacidad para tomar decisiones correctas en bien de la organización y de los que a conforman? | | | | | |
| | ¿Considera que su jefe acepta ideas y críticas relacionadas a las decisiones que se tomaran en la organización? | | | | | |

Anexo 3. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Variable 1: Relaciones interpersonales

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 93 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 93 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,969 | 12 |

Variable 2: Clima organizacional

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 93 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 93 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,976 | 18 |

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

EVALUACIÓN DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Con la finalidad de conocer el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide responder con total sinceridad, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

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

Marque con una X la respuesta que crea conveniente para calificar la pregunta.

| <i>Ítems</i> | | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--------------|--|--------------------|---|---|---|---|
| 1 | ¿Las relaciones entre compañeros de trabajo son positivas? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Se pone en el lugar de otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿La comunicación entre compañeros de trabajo se desarrolla de manera clara y entendible? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿El estado de ánimo de mis compañeros y jefes de trabajo es positivo y agradable? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿La colaboración entre compañeros de trabajo es imperante en los ambientes de la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Considera que la conducta o comportamiento de sus compañeros de trabajo genera confianza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Sus compañeros de trabajo están siempre predispuestos a entablar un diálogo de cualquier tema? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Considera que sus compañeros de trabajo muestran ser respetuosos con las personas que los rodean? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Considera que la solidaridad es imperante en las relaciones con sus compañeros? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera que la cordialidad impera en sus compañeros durante las actividades que realizan? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Sus compañeros de trabajo reciben críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Sus compañeros de trabajo participan activamente en reuniones y actividades que realice la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Con la finalidad de conocer el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Loreto, Nauta 2020, se aplica el siguiente cuestionario, para la cual se le pide responda con total sinceridad, teniendo en cuenta la siguiente escala de medición:

| | | | | |
|-------|-----------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunc | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Marque con una X la respuesta que crea conveniente para calificar la pregunta.

| <i>Ítems</i> | | ESCALA DE MEDICIÓN | | | | |
|--------------|---|--------------------|---|---|---|---|
| 1 | ¿Ud. Considera que su trabajo y esfuerzo es valorado por su jefe? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Considera que los reconocimientos otorgados por la organización son satisfactorios? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | ¿Considera que el ambiente de trabajo es agradable y permite que las actividades se desarrollen cómodamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿Cree que le permiten ser independiente con el trabajo que realiza? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | ¿Considera que le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | ¿Se le es permitido hacer uso de sus propios métodos y técnicas de trabajo para el desarrollo de actividades? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | ¿Considera que existe una comunicación recíproca y amable entre compañeros de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Cree que la organización realiza actividades de confraternidad con el fin de fortalecer las relaciones sociales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Ud. Recibe apoyo de sus compañeros para el desarrollo de actividades laborales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿Considera que existe compañerismo en la organización? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | ¿Ud., ha recibido apoyo de sus compañeros por algún problema personal que haya tenido? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿Su jefe se involucra en las actividades laborales que realiza diariamente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | ¿La gerencia le hace partícipe de las decisiones que se toman en la organización? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Ud., Ha recibido algún incentivo como recompensa a su esfuerzo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | ¿Considera que la organización brinda recompensas como (vacaciones o descansos) por el buen desempeño de los colaboradores? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 16 | ¿Considera que su jefe incentiva y alienta a los colaboradores para que puedan desempeñarse eficientemente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | ¿Considera que su jefe posee la capacidad para tomar decisiones correctas en bien de la organización y de los que a conforman? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿Considera que su jefe acepta ideas y criticas relacionadas a las decisiones que se tomaran en la organización? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Anexo 4. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene como objetivo medir la planificación estratégica y la competitividad institucional

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable