



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y RELACIONES INTERPERSONALES
DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL, PUNO 2020

PRESENTADO POR
BACH. GERMAN CCORI TIPO

ASESOR
DR. JAROL TEOFILO RAMOS ROJAS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA

MOQUEGUA PERÚ
2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación y limitaciones	4
1.4.1. Justificación	4
1.4.2. Limitaciones.....	5
1.5. Variables	6
1.5.1. Identificación de variables	6
1.5.2. Definición de variables	6
1.5.3. Operacionalización de variables	7
1.6. Hipótesis investigación	8
1.6.1. Hipótesis general.....	8
1.6.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	

2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Variable 1: Clima organizacional	14
2.2.2. Dimensiones del clima organizacional	14
2.2.3. Variable 2: Relaciones interpersonales	16
2.2.4. Dimensiones de las relaciones interpersonales	16
2.3. Marco conceptual	18
CAPÍTULO III: MÉTODO	
3.1. Tipo de investigación	22
3.2. Diseño de investigación	22
3.3. Población y muestra	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.4.1. Técnica	24
3.4.2. Instrumentos.....	24
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISI DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de resultados por variables.....	34
4.1.1. Resultados sobre clima organizacional	34
4.1.2. Resultados sobre relaciones interpersonales	38
4.2. Contrastación de hipótesis	42
4.3. Discusión de los resultados	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.....	50
5.2. Recomendaciones.....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	7
Tabla 2. Población.....	23
Tabla 3. Estadísticos de elementos de clima organizacional	28
Tabla 4. Estadísticos de elementos de relaciones interpersonales	32
Tabla 5. Clima organizacional	34
Tabla 6. Estructura organizacional.....	35
Tabla 7. Trabajo en equipo.....	36
Tabla 8. Regulación de conflictos.....	37
Tabla 9. Relaciones interpersonales	38
Tabla 10. Habilidades comunicativas	39
Tabla 11. Compromiso institucional.....	40
Tabla 12. Estilos de liderazgo	41
Tabla 13. Prueba de normalidad.....	43
Tabla 14. Correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales.....	44
Tabla 15. Correlación entre clima organizacional y habilidades comunicativas	45
Tabla 16. Correlación entre clima organizacional y compromiso institucional.....	46
Tabla 17. Correlación entre clima organizacional y estilos de liderazgo	47
Figura 1. Clima organizacional	35
Figura 2. Estructura organizacional	36
Figura 3. Trabajo en equipo	37
Figura 4. Regulación de conflictos.....	38
Figura 5. Relaciones interpersonales.....	39
Figura 6. Habilidades comunicativas	40
Figura 7. Compromiso institucional.....	41
Figura 8. Estilos de liderazgo.....	42

RESUMEN

Nuestro estudio, tiene como objetivo general que versa en, Determinar la medida en que se relacionan el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020 y como hipótesis general que versa en, El clima organizacional, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

Nuestro estudio es de tipo básico de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental buscando demostrar la existencia de relación entre las variables de estudio. La muestra es no probabilística, en cuanto a los instrumentos, usamos cuestionarios en el marco de la técnica de la encuesta y se aplicó en una muestra de 36 trabajadores del área de personal de la UGEL Puno.

Finalmente, los resultados de nuestro trabajo muestran que, el clima organizacional, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020. Pues el coeficiente de correlación logra un valor de 0,734 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva alta. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

Palabras claves

Clima organizacional, relaciones interpersonales y educación

ABSTRACT

Our study has as a general objective that deals with, Determine the extent to which the organizational climate and the interpersonal relationships of the workers of the UGEL - Puno in the year 2020 are related and as a general hypothesis that deals with, The organizational climate, is It is significantly related to the interpersonal relationships of the workers of the UGEL - Puno in the year 2020.

Our study is of a basic type with a correlational descriptive level with a non-experimental design seeking to demonstrate the existence of a relationship between the study variables. The sample is non-probabilistic, as for the instruments, we used questionnaires within the framework of the survey technique and it was applied to a sample of 36 workers from the personnel area of the UGEL Puno.

Finally, the results of our work show that the organizational climate is significantly related to the interpersonal relationships of the workers of the UGEL - Puno in the year 2020. Well, the correlation coefficient reaches a value of 0.734 with $p = 0.000$, value which is much less than the chosen significance level $\alpha = 0.05$ requires a high positive correlation. Thus, a direct relationship between the variables is verified and therefore the hypothesis H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords

Organizational climate, interpersonal relationships and education

INTRODUCCIÓN

Nuestro estudio, contribuirá a evidenciar la problemática sobre clima organizacional y relaciones interpersonales de nuestro organismo de acciones cotidianas y a partir de ellas proponer estrategias de solución, finalmente el estudio se convertirá en valiosa herramienta con fundamento teórico para quienes deseen realizar un trabajo similar.

El estudio lo realizamos para demostrar la relación entre las variables, y proponer soluciones en nuestro centro de trabajo, por lo que ha generado gran interés por parte de los directivos asimismo damos fe de que nuestra investigación la realizamos en el marco de la investigación científica, para garantizar la confiabilidad en el caso de investigadores interesados.

La estructura del informe es:

En el capítulo I: El problema de la investigación, presentamos la descripción de la realidad problemática, la definición del problema, los objetivos, la justificación y limitaciones, las variables y la hipótesis de la investigación.

Asimismo, en el capítulo II: Marco teórico, se encuentran los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

Por otro lado, en el capítulo III; Método, abordamos el tipo, el diseño, población y muestra técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos de la investigación.

De la misma forma en el capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados, presenta los resultados por variables y dimensiones, la prueba de las hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente, en el capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, terminando con las conclusiones y recomendaciones.

Para finalizar presentamos, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

El universo globalizado actual, cada vez es más competitivo y es necesario que las organizaciones privadas o estatales, tengan en cuenta conocer e investigar sobre el clima organizacional. A decir de muchos investigadores el comportamiento, la conducta, la forma en que ejecutan su trabajo, el grado de satisfacción laboral de sus integrantes genera un entorno que puede ser bueno o malo y afecta la parte emocional del grupo y por ende los objetivos de la organización se ven afectados. De allí la necesidad de tener en cuenta las relaciones interpersonales como componente emocional de los integrantes en cualquier organización.

En el Perú, la realidad no es diferente, en la mayoría de organizaciones especialmente estatales, el clima organizacional no es bueno, las relaciones interpersonales de los trabajadores tampoco son buenos esto se evidencia al observar conflictos laborales, trabajadores desmotivados, alto grado de ausentismo e impunidad, baja productividad, trabajadores que no brindan tiempo extra en

beneficio de su institución, ocasionalmente cada uno opta por hacer solamente lo que le corresponde y nada más. Según ESAN, 9 de cada 10 trabajadores estaría dispuesto a renunciar si el clima laboral de sus instituciones es negativo, mostrando una preocupación, que, de no implementar estrategias para mejorar este aspecto, la institución podría tener problemas desde rentables como profesionales entre otros.

En la UGEL Puno, específicamente en el área de gestión pedagógica, en el cual trabajo, en mi día a día de labor, he podido observar esta problemática pues algunos trabajadores solo cumplen su jornada laboral y rehúyen a las actividades extras porque consideran que esas actividades son ajenas a su labor ordinaria y no les corresponden, en esta área, a decir de muchos trabajadores no se vienen cumpliendo las metas con eficiencia y oportunidad, hay desorganización en los diferentes programas, no se toma con seriedad y responsabilidad las funciones asignadas y ello lleva a un ineficiente servicio al usuario, en muchas ocasiones los especialistas no se encuentran en sus puestos de trabajo, algunos no muestran educación en valores, poco respeto por los compañeros entre otros.

Estos son los argumentos por lo que decidimos hacer el presente estudio, el análisis de los resultados, serán valiosas herramientas que nos permitirán conocer aspectos que podrían afectar positiva o negativamente el ambiente que existe dentro de la organización.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida se relacionan el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

P₁. ¿En qué medida se relacionan el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020?

P₂. ¿En qué medida se relacionan el clima organizacional y el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020?

P₃. ¿En qué medida se relacionan el clima organizacional y los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la medida en que se relacionan el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020

1.3.2. Objetivos específicos

- O₁. Conocer la medida en que se relacionan el clima organizacional y las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

- O₂. Establecer la medida en que se relacionan el clima organizacional y el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

- O₃. Encontrar la medida en que se relacionan el clima organizacional y los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

1.1.1. Justificación teórica.

Teóricamente nuestra indagación inspecciona el nivel de correlación que pudiera existir en el clima organizacional con las relaciones interpersonales, paralelamente se va construyendo un conjunto de teorías pertinentes la misma que puede servir de base para futuras indagaciones similares en lo sucesivo en el accionar de las organizaciones.

1.1.2. Justificación práctica.

El estudio explora en la práctica las deficiencias en los procedimientos de tratar el clima organizacional relacionadas con las relaciones interpersonales que pudiera existir entre los trabajadores, los cuales servirán para implementar mejoras en las estrategias del clima organizacional y así motivar permanentemente a los trabajadores, de esa manera se optimiza la gestión. Así también los resultados del estudio se darán a conocer a otras áreas de la UGEL para que también mejoren el servicio a los usuarios.

1.1.3. Justificación metodológica

El estudio usará procesos propios de la indagación científica, partiendo con un adecuado diseño y luego la construcción de los instrumentos sobre las variables. Estos instrumentos adecuadamente formulados, se validarán empíricamente y confiabilizarán con el alfa de Cronbach, valiosas herramientas útiles y a disposición de los investigadores.

1.4.1. Limitaciones

Estamos convencidos que nuestro estudio será valiosa herramienta para quienes tengan el interés en la gestión del clima organizacional y relaciones interpersonales el cualquier otra empresa o institución ya sea pública o privada.

1.5. Variables de estudio

1.5.1. Identificación de variables

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Relaciones interpersonales

1.5.2. Definición de variables

Clima organizacional

(Litwin & Stringer, 1968), son los primeros en definir clima organizacional, “Conjunto de cualidades del entorno al trabajo, percibidas directa o indirectamente, pero que influyen en el comportamiento y motivación de los trabajadores”.

Relaciones interpersonales

(Silveira, 2015), afirma que, “El hombre se define por sus relaciones en cualquier ámbito como en el laboral, pues pueden proporcionar grandes satisfacciones como también deparar terribles sufrimientos”.

1.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Vari ables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
CLIMA ORGANIZACIONAL	La variable de estudio, la evaluaremos en sus dimensiones: Estructura organizacional, trabajo en equipo y la regulación de conflictos. Se evaluará la variable con un cuestionario como herramienta bajo la técnica de la encuesta, el cual consta de 18 ítems.	Estructura organizacional	Organización	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	
			Funciones		
			Comunicación		
		Trabajo en equipo	Participación		
			Motivación		
			Funciones asignadas		
			Regulación de conflictos		Toma de decisiones
					Mediación
					Mediación de problemas
RELACIONES INTERPERSONALES	La variable de estudio, la evaluaremos en sus dimensiones: habilidades comunicativas, compromiso institucional y estilos de liderazgo. Se evaluará la variable con un cuestionario como herramienta bajo la técnica de la encuesta, el cual consta de 18 ítems.	Habilidades comunicativas	Asertividad	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	
			Empatía		
			Escucha activa		
		Compromiso institucional	Compromiso afectivo		
			Compromiso de		
			continuidad		
			Compromiso normativo		
			Estilos de liderazgo		Autoritario
					Democrático
					Laissez-faire

Fuente: elaboración propia

1.6. Hipótesis de investigación

1.6.1. Hipótesis general

El clima organizacional, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁. El clima organizacional, se relaciona significativamente con las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

H₂. El clima organizacional, se relaciona significativamente con el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

H₃. El clima organizacional, se relaciona significativamente con los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Jiménez, Siachoque, & Rodriguez, 2019), en su estudio, *La motivación como predictor de cambio en el clima organizacional, Bogotá, Colombia*, cuyo objetivo general versa en, analizar las acciones motivacionales de los empleados y trabajadores que alternan y modifican el clima organizacional, con el fin de enfatizar cómo se desarrolla en su campo laboral, el tipo de pesquisa que realiza es básico, que describe los sucesos que se presenta en campo, todos los trabajadores conforman la muestra, se vale de la lista de interrogatorio como herramientas bajo la técnica de la encuesta, al final de las pesquisas realizadas los investigadores concluyen en que, el modo de comunicación, desenvolvimiento, iniciativa, creatividad, intuición son los resultados cuando los trabajadores tienen seguridad, estabilidad y autonomía como empleados.

(Araujo, 2019), en su trabajo de graduación, *Valoración del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la estructura organizativa para el departamento de producción de Expo Flora S.A. Costa Rica*, cuyo objetivo general versa en, precisar los aspectos que influyen en la performance de los trabajadores y recomendar una propuesta que mejore el ambiente interno y estructura organizativa, el tipo de pesquisa que realiza es básico, en este trabajo describe la relación entre las variable con diseño no experimental, con un conjunto representativo de 30 trabajadores del departamento de producción, se vale de la lista de interrogatorio como herramientas bajo la técnica de la encuesta, al final de las pesquisas realizadas los investigadores el autor concluye en que, con el ofrecimiento realizado de la nueva forma de configuración organizacional y las mudas propuesta en la gerencia se espera destinar mayores recursos en el consolidación de la configuración orgánica y buscar mejoras en la producción.

(Meza, 2018), en su estudio, *clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la universidad Linda Vista, Chiapas México*, cuyo objetivo general versa en, precisar el nivel del clima organizacional de la universidad Linda Vista de Chiapas, el tipo de pesquisa que realiza es básico, en este trabajo describe la relación entre las variable con diseño no experimental, con un conjunto representativo de 100 empleados de la universidad en mención, utiliza la lista de interrogatorio como herramienta

enmarcado, en la técnica de la encuesta, al final pesquisas realizadas el investigador colige en que existe correlación positiva, entre clima organizacional y desempeño laboral.

(Zans, 2017), en su trabajo, *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multipartidaria de Matagalpa, UNAN – Managua*, cuyo objetivo general versa en, Describir el ambiente laboral organizacional en relación al desempeño de los trabajadores, el tipo de estudio es básico nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, la muestra es 88 trabajadores de la universidad, utiliza los cuestionarios como herramientas bajo la técnica de la encuesta, al final del trabajo el investigador concluye en: El mejoramiento del clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Arellano, Azaña, & Liza, 2020), en su tesis de licenciatura, *Análisis de la relación entre el clima organizacional y el engagement en una institución de la red de Es salud de Lima – Provincia*, cuyo objetivo general versa en, precisar el nexo existente entre el ambiente organizacional y engagement, el tipo de estudio materializado es básico en la que describe la relación entre las variable con diseño no experimental, con un conjunto representativo de 208 personas de la organización, utiliza la lista

interrogatorio como herramientas enmarcado en la técnica de la encuesta, al final del trabajo los investigadores concluyen: Que el nexo existente entre las dos variables es afirmativo y significativa.

(Acuña & Ceras, 2019), en su tesis de licenciatura, *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa politécnico Túpac Amaru – Chilca*, cuyo objetivo general versa en, erigir las relaciones entre ambas variables, el tipo de pesquisa que realiza es básico describiendo el nivel de correlación, con el diseño no experimental, con un conjunto representativo de 120 administrados, enmarcado en la técnica de la encuesta donde se aplicaron las listas de interrogación como herramientas para el recojo de la información y su posterior sistematización, al final del trabajo los investigadores concluyeron en: La correspondencia entre las variables es positiva y significativa, pero en la parte del involucramiento el porcentaje es bajo, es aquí donde hay que tener en cuenta.

(Rodríguez, 2019), en su tesis de licenciatura, *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de lima metropolitana*, cuyo objetivo general versa en, identificar la conexión entre clima organizacional y el compromiso organizacional y sus dimensiones, el tipo de pesquisa que realiza es básico describiendo el nivel de correlación con el diseño no experimental, con un

conjunto representativo de 128 trabajadores dependientes de lima metropolitana, utilizan una lista de cuestionamiento como herramientas enmarcado en la técnica de la encuesta, con el desenlace del trabajo la investigadora, que existe una correlación entre las variables es positiva y significativa.

(Arana, 2019), en su tesis de licenciatura, *La motivación laboral y el clima organizacional en la empresa hotelera Costa del Sol – Cajamarca*, cuyo objetivo general versa en, precisar la correlación entre motivación laboral y clima organizacional en una empresa hotelera de costa del sol, el tipo de pesquisa que realiza es básico describiendo el nivel de correlación con el diseño no experimental, con un conjunto representativo de 69 trabajadores de la empresa, usa una lista de cuestionamiento como herramientas enmarcado en la técnica de la encuesta para recabar datos relevantes, con el desenlace del estudio la investigadora concluye con la existencia de relación positiva, significativa entre las variables del estudio.

(Alvarado, 2019), en su tesis de licenciatura, *Clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa Molino La Perla S.A.C. Trujillo*, cuyo objetivo general versa en, conocer el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Molino La perla S.AC. de la provincia de Trujillo al año 2019, el tipo de pesquisa que realiza es básico, describiendo el nivel de correlación, con el diseño no experimental,

con la totalidad de trabajadores de la empresa, las herramientas son los cuestionarios enmarcados en la técnica de la encuesta, al finalizar la tarea el investigador evidencia que hay vínculo entre las variables.

2.2. Bases teóricas

2.1.3. Variable 1: Clima organizacional

(Litwin & Stringer, 1968), son los iniciadores en definir el clima organizacional como, “Cualidades de un contexto laboral, percibidas por los trabajadores, pero que influyen en la conducta y motivación de los trabajadores”.

(Chiavenato, 2009), otro de los pioneros dice, “Ambiente organizacional, Clima organizacional, son atributos del entorno laboral, los que son percibidos y vivenciados por los miembros de la organización e influyen en su conducta”.

Las definiciones anteriores, motivan la necesidad de nuestro trabajo de investigación, poner atención en los componentes físicos y emocionales, del trabajador en su día a día en busca de obtener mejores desempeños.

2.1.4. Dimensiones de la variable 1.

- **Estructura organizacional.**

Conglomerado de factores y funciones de un ordenamiento estructurado que tiene que ver con el nivel de organización, la distribución de funciones, el nivel de comunicación los que debería tener en cuenta en la organización, los que deberían ser flexibles de adaptarse a los cambios del contexto y el avance de la tecnología (Litwin & Stringer, 1968).

- **Trabajo en equipo.**

(Newstron, 2014), sostiene que, “Cuando se trabaja en equipo, cada participante aporta, se logran retos difíciles de alcanzar individualmente”, cuando se comparte se motiva, si la comunicación es agradable, termina en amistad esto permite tener mejores resultados.

- **Regulación de conflictos**

(Acosta, 2017), afirma que, “la mediación de conflictos es una competencia que permite mediar diferencias que pudieran surgir en un ambiente laboral”, no es de exclusividad de los directivos, sino puede venir de cualquier otro trabajador de la institución que cree bien en mediar en los desacuerdos que pudieran surgir ya que estos son inevitables en el entorno laboral.

2.1.5. Variable 2: Relaciones interpersonales

(Silveira, 2015), afirma que, “El hombre se define por sus relaciones en cualquier ámbito como en el laboral, pues pueden proporcionar grandes satisfacciones como también deparar terribles sufrimientos”, Cuando en una organización las relaciones interpersonales son buenas, mejores serán las posibilidades de éxito, en vez de hundirnos nos ayudarán a madurar alcanzando así una vida satisfactoria.

(Zaldivar, 2007), sostiene, “Para mejorar el desempeño de cualquier actividad humana, en cualquier contexto, se debe tener como base, una buena comunicación. De allí la importancia de una comunicación asertiva de compañeros en el trabajo, podemos decir que nuestro centro laboral es como nuestra segunda casa pues allí pasamos más de ocho horas diarias.

De las definiciones anteriores consideradas en nuestro estudio podemos inferir que una buena comunicación entre compañeros, jefes, usuarios, etc. de la organización genera un ambiente adecuado, buena comunicación, esto beneficia al desarrollo personal y profesional para alcanzar su máximo potencial en beneficio de la organización.

2.1.6. Dimensiones de la variable 2

(Zaldivar, 2007), afirma que, existen factores indispensables para generar unas relaciones interpersonales adecuadas tales como: la práctica de las

habilidades comunicativas, el compromiso institucional y un factor muy importante son los estilos de liderazgo, para lograr del personal su máximo potencial en beneficio de la organización.

- **Habilidades comunicativas**

(Dalton, Hoyle, & Watts, 2007), afirman que, las habilidades comunicativas son competencias que se desarrollan en nuestra vida para participar con eficiencia en la comunicación cotidiana. Las habilidades comunicativas que practiquemos determinan el éxito en las actividades de nuestro centro laboral, si todas las personas de nuestro contexto aportan muchos beneficios como por ejemplo ayuda a resolver conflictos laborales promueve la confianza y el respeto mutuo.

- **Compromiso institucional**

(Mowday, Porter, & Steers, 1982), Definen el compromiso organizacional teniendo en cuenta las actitudes, a decir de los autores, “el compromiso es una sólida voluntad de pertenecer a su centro de trabajo y estar dispuesto a realizar todos los esfuerzos en beneficio de ella y las metas de la institución”.

- **Estilos de liderazgo.**

(Dalton, Hoyle, & Watts, 2007), afirman que, “El estilo de dirección del gerente influye seguridad en los trabajadores, inspira a los trabajadores si ejerce un liderazgo efectivo y lleve al éxito a la institución”.

2.3. Marco conceptual

- **Ambiente de trabajo**

También es llamado clima laboral y es la apreciación que tiene un trabajador del lugar donde labora considerando algunos aspectos como condiciones de trabajo, propósitos, remuneraciones, beneficios sociales, políticas administrativas, monitoreo, actitud laboral entre otros.

- **Capacidad de escucha**

Es la habilidad personal de poder escuchar con atención y sin interrumpir al interlocutor, luego hacer un análisis reflexivo antes de contestar la capacidad de escucha es un elemento importante que no es tenido en cuenta en las relaciones interpersonales, puede influir positiva o negativamente según como se ponga en práctica en cualquier ámbito.

- **Clima organizacional**

Es la atmósfera psicológica, factor de suma importancia en cualquier organización, son características que involucran varios aspectos como las

metas de la institución, la tecnología, el reglamento interno, el sistema de valores, la gestión del talento laboral, constituyen el medio interno de una institución.

- **Conflicto laboral**

Es un término que involucra una situación problemática que pudiera surgir entre los trabajadores de una institución y que es muy frecuente por muchas razones por lo general entre dos partes por intereses y valores opuestos, quede no resolverse prontamente puede suscitar posteriores enfrentamientos de los trabajadores con la organización, de allí la necesidad de utilizar estrategias adecuadas para su pronta solución.

- **Empatía**

La empatía es la habilidad, capacidad, la competencia de una persona de conectarse con otra, de ponerse en el lugar del otro, de comprender sus ideales y hacer que esa persona se sienta bien con su presencia.

- **Identidad institucional**

Son características comunes, es decir propias de nuestro entorno laboral que identifican a nuestra institución, con sus propios objetivos y tradiciones.

- **Liderazgo**

Es la habilidad, talento, competencia de una criatura humana, capaz de trascender positivamente en los valores, creencias de las personas para gestionar una organización, motivar el trabajo, lograr el máximo potencial de sus dirigidos, con lo cual encumbra a la prosperidad a la organización.

- **Regulación de conflictos**

Podemos afirmar que es una actuación positiva que favorece la mediación en una situación problemática generalmente entre dos personas por intereses y formas de pensar diferente llegan a discrepancias laborales, de no resolverse raudamente puede trascender y llegar hasta conflictos entre los trabajadores y la organización.

- **Relaciones interpersonales**

Hablar de relaciones interpersonales es hablar de formas de interacción entre compañeros, jefes, usuarios, etc. de una organización, las buenas relaciones interpersonales generan un ambiente adecuado, buena comunicación, esto beneficia al desarrollo personal y profesional para alcanzar su máximo potencial en beneficio de la organización.

- **Satisfacción laboral**

Es un factor emocional, tiene que ver con el grado de conformidad de un trabajador con su entorno laboral, la satisfacción considera algunos factores como la remuneración, las relaciones interpersonales la seguridad, etc. las que influyen en las actividades laborales

CAPÍTULO III

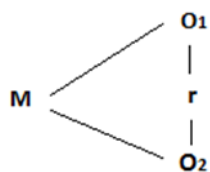
MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico, nivel descriptivo correlacional, es descriptivo porque se trata de precisar características, propiedades, de personas, causa, propósitos, manifestaciones, para someterlos a un análisis y medir la relación entre las variables como es nuestro caso. (Hernandez, 2018).

3.2. Diseño de investigación

El diseño es, no experimental, definido así porque solamente especifica la medida de la relación en un momento definido sin importar las causas. El diseño es un plan para recabar datos necesarios los cuales necesitamos para hacer un análisis (Hernandez, 2018).



Donde

M: Muestra

O₁: Variable 1

R: Relación

O₂: Variable 2

3.3. Población y muestra

3.2.1. Población

Tabla 2

Población

Unidades de estudio		
Áreas	Frecuencia	%
Directivos	5	6,00 %
Gestión pedagógica	31	40,00 %
Gestión institucional	11	14,00 %
Administración	26	33,00 %
Asesoría jurídica	03	4,00 %
Control institucional	02	3,00 %
Total	78	100,00 %

Fuente: Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Para la determinación de la muestra recurrimos al criterio de la inclusión, esto quiere decir todo el personal involucrado en las actividades que se realizan en la institución.

El estadígrafo para calcular el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

De donde:

N = tamaño de la población = 78

Z = nivel de confianza = 1.96 (ya que la seguridad es del 95%)

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)

q = probabilidad de fracaso 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.5)

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción en este caso es un 10,00%)

Después de reemplazar en la fórmula se obtuvo un tamaño de muestra de 65 Trabajadores de la UGEL Puno.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica corresponde al conjunto de preguntas denominado encuesta, consiste en un procedimiento mediante el cual recopilamos datos de los participantes mediante un cuestionario como herramienta, previamente diseñado. (Hernandez, 2018).

3.4.2. Instrumentos

Son los cuestionarios, un cuestionario es un documento que contiene ítems correctamente formulados y organizados en dimensiones e indicadores, necesaria para la sistematización del estudio (Hernandez, 2018).

Cuestionario 1: Clima organizacional

i. Ficha técnica.

Variable	: Clima organizacional
Autor	: Germán Ccori
Nro. de ítems	: 18
Edición	: 2020
Administración	: Trabajadores
Tiempo	: 20 minutos
Forma	: Individual

ii. Descripción.

Atendiendo a las dimensiones e indicadores planteamos 18 preposiciones cada una de las cuales con 5 posibles alternativas.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Categorizado según rangos:

Categorías	Muy ineficiente	00 a 18
	Ineficiente	19 a 36
	Regular	37 a 54
	Eficiente	55 a 72
	Excelente	73 a 90

Enseguida explicamos las características del cuestionario.

Estructura organizacional

Organización (indicador 1) ítems (01,02)

Funciones (indicador 2) ítems (03,04)

Comunicación (indicador 3) ítems (05,06)

Trabajo en equipo

Participación (indicador 4) ítems (07,08)

Motivación (indicador 5) ítems (09, 10)

Roles asignados (indicador 6) ítems (11,12)

Regulación de conflictos

Toma de decisiones (indicador 7) ítems (13,14)

Mediación (indicador 8) ítems (15,16)

Mediación de problemas (indicador 9) ítems (17,18)

iii. Prueba piloto

Luego de la elaboración del cuestionario, se estimó la claridad de los ítems y la contextualización de las mismas, luego se hizo el pilotaje en otra institución parecida al 30 % de la muestra, para luego seguir con los procedimientos de validación confiabilidad estadística.

iv. Validación.

Posteriormente a la prueba piloto, se validó el cuestionario con el siguiente estadígrafo.

$$r = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Donde.

N: Número de trabajadores

X: Valores del momento 1

Y: Valores del momento 2

$r > 0,20$

Posterior a la prueba piloto, se hizo las correcciones sugeridas por tres expertos los que verificaron la relación entre los elementos de del estudio.

v. Confiabilidad.

Para tal caso se usó el estadígrafo.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde

K : Ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas

S_T^2 : Varianza de la sumatoria

α : Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es 0,878, lo que indica la confiabilidad del cuestionario.

Tabla 3

Estadísticos de elementos de clima organizacional

	Media si el elemento se ha suprimido	Varianza si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1	66,94	48,111	,579	,887
2	66,61	48,359	,612	,886
3	67,33	44,457	,731	,881
4	66,22	50,806	,474	,890
5	66,28	51,692	,379	,893
6.	66,25	51,564	,352	,894
7	66,97	49,056	,630	,885
8	67,42	47,221	,546	,889
9	66,67	46,571	,687	,883
10	66,53	49,399	,606	,886
11	66,72	50,092	,562	,888
12	66,72	50,949	,385	,893
13	66,67	49,200	,565	,887
14	66,97	47,913	,712	,883
15	66,94	49,140	,581	,887
16	66,14	51,894	,415	,892
17	66,19	52,047	,403	,892
18	66,33	52,743	,349	,893

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la columna 3 la confiabilidad del ítem 18 es 0,349, pero es prudente dejarlo así ya que el Alfa de Cronbach es 0,883.

Cuestionario 2: Relaciones interpersonales

i. Ficha técnica.

Variable	: Relaciones interpersonales
Autor	: Germán Ccori
Nro. de ítems	: 18
Edición	: 2020
Administración	: Trabajadores
Tiempo	: 20 minutos
Forma	: Individual

ii. Descripción.

Atendiendo a las dimensiones e indicadores planteamos 18 preposiciones cada una de las cuales con 5 posibles alternativas.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Categorizado según rangos

Categorías	Muy ineficiente	00 a 18
	Ineficiente	19 a 36
	Regular	37 a 54
	Eficiente	55 a 72
	Excelente	73 a 90

Enseguida describimos el cuestionario.

Habilidades comunicativas

Asertividad (indicador 1) ítems (01,02)

Empatía (indicador 2) ítems (03,04)

Escucha activa (indicador 3) ítems (05,06)

Compromiso institucional

Compromiso afectivo (indicador 4) ítems (07,08)

Compromiso de continuidad (indicador 5) ítems (09, 10)

Compromiso normativo (indicador 6) ítems (11,12)

Estilos de liderazgo

Autoritario (indicador 7) ítems (13,14)

Democrático (indicador 8) ítems (15,16)

Laissez-faire (indicador 9) ítems (17,18)

iii. Prueba piloto

Luego de la elaboración del cuestionario, se estimó la claridad de los ítems y la contextualización de las mismas, luego se hizo el pilotaje en otra institución parecida al 30 % de la muestra, para luego seguir con los procedimientos de validación confiabilidad estadística.

iv. Validación.

Posteriormente a la prueba piloto, se validó el cuestionario con el siguiente estadígrafo.

$$r = \frac{N\sum XY - \sum X\sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Donde.

N: Número de trabajadores

X: Valores del momento 1

Y: Valores del momento 2

$r > 0,20$

Posterior a la prueba piloto, se hizo las correcciones sugeridas por tres expertos los que verificaron la relación entre los elementos de del estudio.

v. Confiabilidad.

Para tal caso se usó el estadígrafo.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde

K : Ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas

S_r^2 : Varianza de la sumatoria

α : Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es 0,903, lo que indica la confiabilidad del cuestionario.

Tabla 4

Estadísticos de elementos de relaciones interpersonales

	Media si el elemento se ha suprimido	Varianza si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach
1	65,50	35,514	,288	,840
2	65,53	35,799	,252	,841
3	65,31	35,933	,262	,841
4	65,94	35,311	,367	,837
5	65,83	33,686	,617	,827
6	65,25	34,364	,532	,831
7	66,11	30,787	,624	,822
8	66,56	32,311	,457	,834
9	66,28	31,921	,682	,820
10	66,17	32,886	,522	,829
11	65,81	33,647	,488	,831
12	66,14	33,037	,545	,828
13	65,83	35,800	,156	,849
14	66,06	31,997	,666	,821
15	65,72	35,521	,248	,842
16	66,11	34,273	,461	,833
17	66,36	33,666	,592	,827
18	65,72	35,749	,195	,845

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la columna 3 la confiabilidad del ítem 18 es 0,195, pero es prudente dejarlo así ya que el Alfa de Cronbach es 0,845.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los instrumentos, son los cuestionarios bajo la técnica de la encuesta, las que aplicaremos a los participantes de la muestra seleccionados sistemáticamente.

Para la sistematización utilizaremos el programa estadístico SPSS-24 versión en español.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados por variables

4.1.1. Resultados sobre clima organizacional

Análisis global

Tabla 5

Clima organizacional

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	17	26 %
Eficiente	46	71 %
Regular	2	3 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, clima organizacional

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente del clima organizacional pues 46 trabajadores que significa el 71% del grupo, así también 17 trabajadores se ubican en la categoría excelente que significa el 26% del grupo. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente el clima organizacional.

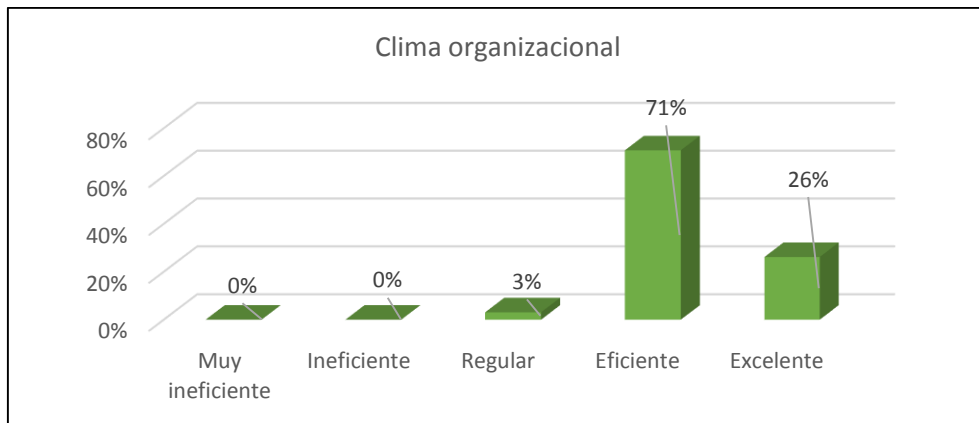


Figura 1: *Clima organizacional*

Análisis por dimensiones

Tabla 6

Estructura organizacional

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	22	34 %
Eficiente	42	65 %
Regular	1	2 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, clima organizacional

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente de la estructura organizacional pues 42 trabajadores que significa el 65 % del grupo, así también 22 trabajadores se ubican en la categoría excelente que significa el 34 % del grupo. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente la estructura organizacional.

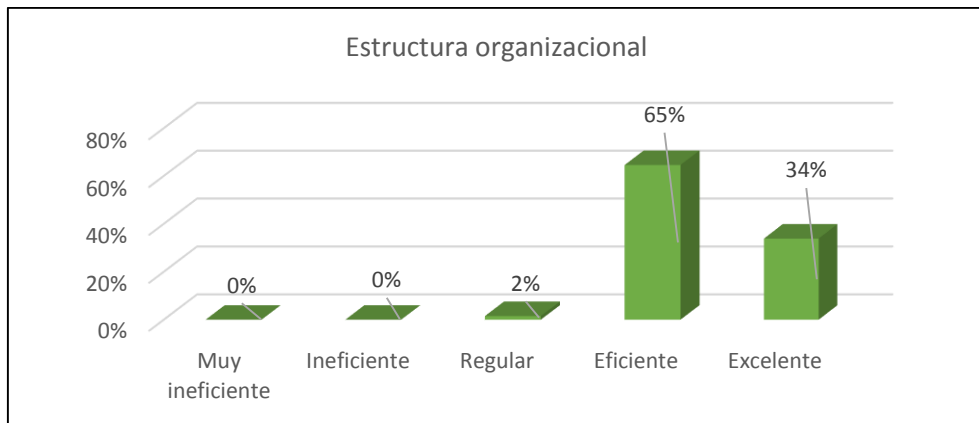


Figura 2
Estructura organizacional

Tabla 7

Trabajo en equipo

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	12	18 %
Eficiente	48	74 %
Regular	3	5 %
Ineficiente	2	3 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, clima organizacional

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente del trabajo en equipo pues 48 trabajadores que significa el 74 % del grupo, así también 12 trabajadores que significa el 18 % del grupo se ubican en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente el trabajo en equipo.

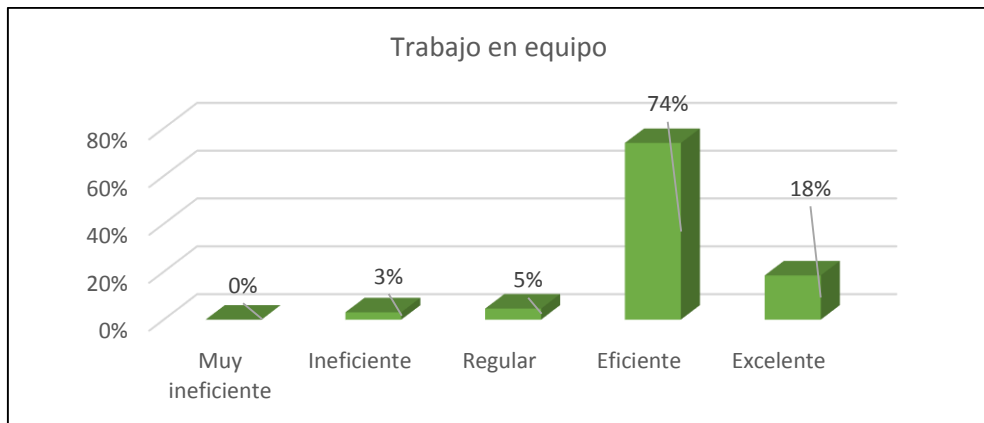


Figura 3

Trabajo en equipo

Tabla 8

Regulación de conflictos

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	26	40 %
Eficiente	36	55 %
Regular	3	5 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, clima organizacional

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente de la regulación de conflictos pues 36 trabajadores que significa el 55 % del grupo, así también 26 trabajadores que significa el 40 % del grupo se ubican en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente la regulación de conflictos.

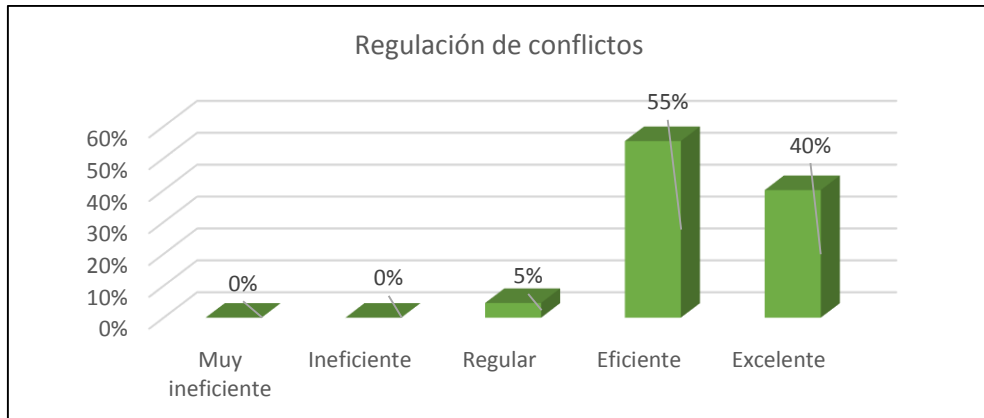


Figura 4
Regulación de conflictos

4.1.2. Resultados sobre relaciones interpersonales

Análisis global

Tabla 9

Relaciones interpersonales

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	18	28 %
Eficiente	46	71 %
Regular	1	2 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, relaciones interpersonales

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente de las relaciones interpersonales pues 46 trabajadores que significa el 71 % del grupo, así también 18 trabajadores que significa el 28 % del grupo se

ubican en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente las relaciones interpersonales.

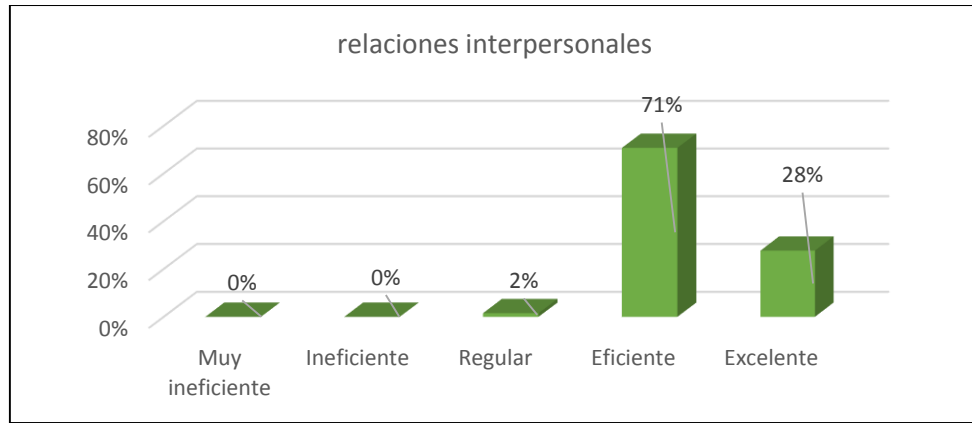


Figura 5
Relaciones interpersonales

Análisis por dimensiones

Tabla 10

Habilidades comunicativas

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	31	48 %
Eficiente	33	51 %
Regular	1	2 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, relaciones interpersonales

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente de las habilidades comunicativas pues 33 trabajadores que significa el 51 % del grupo, así también 31 trabajadores que significa el 48 % del grupo se

ubican en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente las habilidades comunicativas.

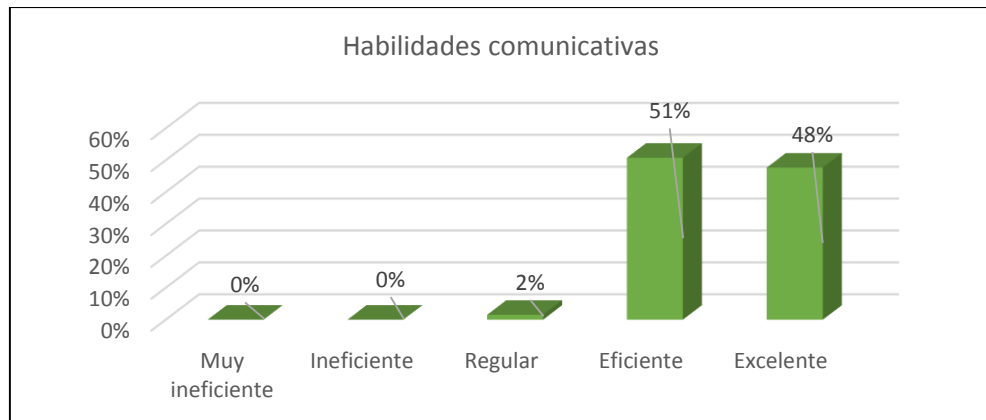


Figura 6

Habilidades comunicativas

Tabla 11

Compromiso institucional

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	12	18 %
Eficiente	44	68 %
Regular	9	14 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, relaciones interpersonales

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente del compromiso institucional pues 44 trabajadores que significa el 68 % del grupo, así también 12 trabajadores que significa el 18 % del grupo se ubican

en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente el compromiso institucional.

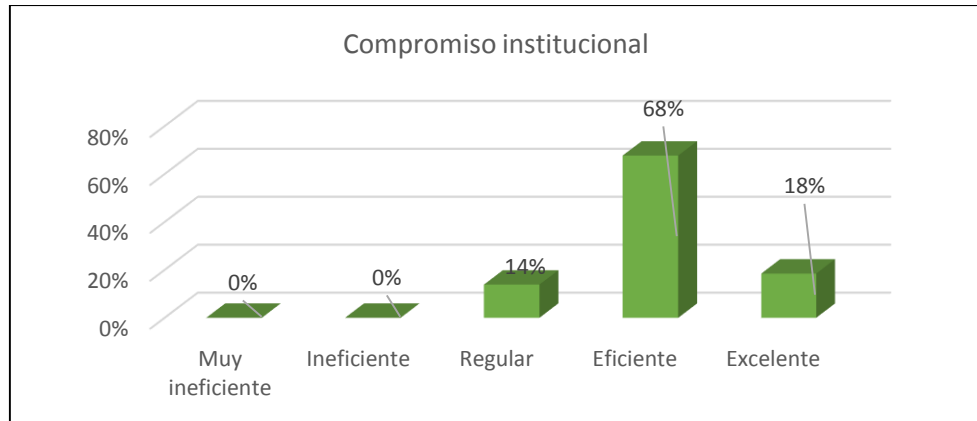


Figura 7

Compromiso institucional

Tabla 12

Estilos de liderazgo

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Excelente	16	25 %
Eficiente	47	72 %
Regular	2	3 %
Ineficiente	0	0 %
Muy ineficiente	0	0 %
Total	65	100 %

Fuente: Aplicación del cuestionario, relaciones interpersonales

Interpretación

En gran mayoría, los trabajadores logran ubicarse en la categoría eficiente de los estilos de liderazgo pues 47 trabajadores que significa el 72 % del grupo, así también 16 trabajadores que significa el 25 % del grupo se ubican

en la categoría excelente. Esto indica que, la mayoría de trabajadores estima eficiente el estilo de liderazgo.

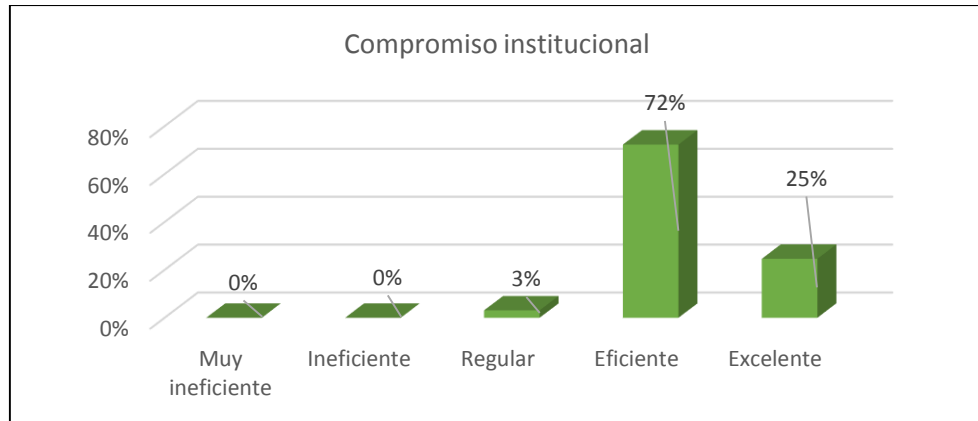


Figura 8

Estilos de liderazgo

4.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de hipótesis, realizamos la prueba de normalidad, para tal caso usamos la prueba de Kolmogorov – Smirnov de una sola muestra ya que se trabajó con una data mayor a 50 participantes.

H_0 : La distribución no difiere de la normalidad

H_1 : La distribución de la muestra no cumple con el supuesto de normalidad.

H_0 : $p > 0.05$

H_1 : $p \leq 0.05$

Tabla 13*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,084	65	0,200	0,983	65	0,533
Relaciones interpersonales	0,073	65	0,200	0,977	65	0,278

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En este caso observamos los resultados y observamos que el nivel de significancia es mayor a $\alpha = 0,05$, esto nos sugiere que los datos corresponden a una distribución normal, en este caso, nos sugiere usar una prueba paramétrica así que en nuestro caso aplicaremos la prueba del coeficiente de correlación r de Pearson.

3.2.2. Prueba de hipótesis**Hipótesis general**

Ho. El clima organizacional, no se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

Ha. El clima organizacional, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de la UGEL – Puno en el año 2020.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho: $r = 0$, si $p > 0,05$

Ha: $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 14*Correlación entre clima organizacional y relaciones interpersonales*

		Clima organizacional	Relaciones interpersonales
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,734
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	0,734	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación.**

En la tabla 14, mostramos la correlación el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El coeficiente de correlación logra un valor de 0,734 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva alta. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

Hipótesis específicas**Primera hipótesis específica**

H_0 . El clima organizacional, no se relaciona significativamente con las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

H_a . El clima organizacional, se relaciona significativamente con las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

Planteamiento de la hipótesis estadística

 $H_0: r = 0, \text{ si } p > 0,05$ $H_a: r \neq 0, \text{ si } p \leq 0,05$

Tabla 15*Correlación entre clima organizacional y habilidades comunicativas*

		Clima organizacional	Habilidades comunicativas
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,632
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Habilidades comunicativas	Correlación de Pearson	0,632	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación.**

En la tabla 15, mostramos la correlación entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas. El coeficiente de correlación logra un valor de 0,632 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

Segunda hipótesis específica

H_0 . El clima organizacional, se relaciona significativamente con el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020

H_a . El clima organizacional, se relaciona significativamente con el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020

Planteamiento de la hipótesis estadística

 $H_0: r = 0, \text{ si } p > 0,05$ $H_a: r \neq 0, \text{ si } p \leq 0,05$

Tabla 16*Correlación entre clima organizacional y compromiso institucional*

		Clima organizacional	Compromiso institucional
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,591
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Compromiso institucional	Correlación de Pearson	0,591	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación.**

En la tabla 16, mostramos la correlación entre el clima organizacional y el compromiso institucional. El coeficiente de correlación logra un valor de 0,591 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

Tercera hipótesis específica

H_0 . El clima organizacional, no se relaciona significativamente con los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

H_a . El clima organizacional, se relaciona significativamente con los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020.

Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : $r = 0$, si $p > 0,05$

H_a : $r \neq 0$, si $p \leq 0,05$

Tabla 17*Correlación entre clima organizacional y estilos de liderazgo*

		Clima organizacional	Estilos de liderazgo
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	0,541
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	65	65
Estilos de liderazgo	Correlación de Pearson	0,541	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	65	65

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.

En la tabla 17, mostramos la correlación entre el clima organizacional y el estilo de liderazgo. El coeficiente de correlación logra un valor de 0,541 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

4.3. Discusión de los resultados

En la tabla 14, mostramos la correlación el clima organizacional y las relaciones interpersonales. El coeficiente de correlación logra un valor de 0,734 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva alta. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

Los resultados conseguidos se contrastan con algunas otras investigaciones como es el caso de, (Arellano, Azaña, & Liza, 2020), en su tesis de licenciatura, *Análisis*

de la relación entre el clima organizacional y el engagement en una institución de la red de Es salud de Lima – Provincia, cuyo objetivo general versa en, determinar la relación entre las variables clima organizacional y engagement, el estudio es básico nivel descriptivo correlacional diseño no experimental, tiene una muestra de 208 participantes, utiliza los cuestionarios como herramientas bajo la técnica de la encuesta, al final del trabajo los investigadores concluyen: La relación entre las dos variables es positiva y significativa.

Lo mencionado anteriormente se relaciona con la indagación de nuestro marco teórico, sustentada por, (Litwin & Stringer, 1968), son los primeros en definir clima organizacional, “Conjunto de cualidades del entorno al trabajo, percibidas directa o indirectamente, pero que influyen en el comportamiento y motivación de los trabajadores”.

También, (Chiavenato, 2009), otro de los pioneros dice, “Clima organizacional, es un conjunto de atributos del entorno laboral, los que son percibidos y vivenciados por los miembros de la organización e influyen en su conducta”.

Por otra parte, (Silveira, 2015), afirma que, “El hombre se define por sus relaciones en cualquier ámbito como en el laboral, pues pueden proporcionar grandes satisfacciones como también deparar terribles sufrimientos”, Cuando en una organización las relaciones interpersonales son buenas, mejores serán las

posibilidades de éxito, en vez de hundirnos nos ayudarán a madurar alcanzando así una vida satisfactoria.

(Zaldivar, 2007), sostiene, “Para mejorar el desempeño de cualquier actividad humana, en cualquier contexto, se debe tener como base, una buena comunicación. De allí es importante una buena comunicación con los compañeros de trabajo ya que podemos decir que nuestro centro laboral es como nuestra segunda casa pues allí pasamos más de ocho horas diarias.

Finalmente, el estudio lo realizamos para demostrar la relación entre las variables, y proponer soluciones en nuestro centro de trabajo, por lo que ha generado gran interés por parte de los directivos asimismo damos fe de que el estudio se manejó dentro de los parámetros técnicos de la investigación científica, lo cual garantiza un soporte de confiabilidad para las personas interesadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA

En función a la hipótesis general, se halló que, El clima organizacional, se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020. Pues el coeficiente de correlación logra un valor de 0,734 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva alta. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

SEGUNDA

En función a la primera hipótesis específica, se halló que, El clima organizacional, se relaciona significativamente con las habilidades comunicativas de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020. Pues, el coeficiente de correlación

logra un valor de 0,509 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

TERCERA

En función a la segunda hipótesis específica, se halló que, El clima organizacional, se relaciona significativamente con el compromiso institucional de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020. Pues, el coeficiente de correlación logra un valor de 0,638 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

CUARTA

En función a la tercera hipótesis específica, se halló que, El clima organizacional, se relaciona significativamente con los estilos de liderazgo de los trabajadores de la UGEL – Puno en el año 2020. Pues, el coeficiente de correlación logra un valor de 0,638 con $p = 0,000$, valor que es mucho menor que el nivel de significancia elegido $\alpha = 0,05$ precisa una correlación positiva moderada. Se comprueba así una relación directa entre las variables y por lo tanto se rechaza la hipótesis H_0 aceptado la H_a .

5.2. Recomendaciones

PRIMERA

A los directivos de la UGEL – Puno, sugerimos implementar una gestión eficiente y ética del clima organizacional ya que tal como quedó demostrado, que si estas son eficientes influyen positivamente en las relaciones interpersonales de los trabajadores.

SEGUNDA

A los directivos de la UGEL – Puno, sugerimos implementar estrategias para desarrollar las habilidades comunicativas ya que tal como quedó demostrado, que si estas son eficientes influyen positivamente en el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

TERCERA

A los directivos de la UGEL – Puno, sugerimos promover actividades que fortalezcan el compromiso institucional de los trabajadores ya que tal como quedó demostrado, que si estas son eficientes influyen positivamente en el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

CUARTA

A las autoridades de la UGEL – Puno, sugerimos poner en práctica adecuados estilos de liderazgo ya que tal como quedó demostrado que, si estos son eficientes y democráticos, influyen positivamente en el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2017). *Regulación de conflictos y sentimientos*. Granada, España: Universidad de Granada.
- Acuña, M., & Ceras, F. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y tranajadores de la institución educativa politécnico Túpac Amaru - Chilca*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Alvarado, R. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Molino La perla S.A.C. Trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Arana, P. (2019). *Relación de la motivación laboral con el clima organizacional en la empresa hotelera Costa del Sol - Cajamarca*. Cajamarca, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Araujo, M. (2019). *Evaluación del clima organizacional y propuesta de mejoramiento de la estructura organizativa para el departamento de producción de exploflora.S.A.* Rodrigo Facio, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Arellano, W., Azaña, M., & Liza, J. (2020). *Análisis de la relación entre el clima organizacional y el engagement en una institución de la red de es salud de Lima - Provincias*, . Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Ma Graw Hill Interamericana editores S.A. de C.V.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones humanas, tercera edición*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores.
- Figueroa, J. (2019). *Clima organizacional del centro de investigaciones y estudios de la salud, CIES - UNAN _ Managua*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas, cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores.
- Jiménez, A., Siachoque, M., & Rodriguez, S. (2019). *La motivación como predictor de cambio en el clima organizacional*. Bogotá, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston, Estados Unidos: Universidad de Harward.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Chiapas, México: Universidad de Montemorelos.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Vínculos entre empleados y organizaciones, la psicología del compromiso, el ausentismo y la rotación*. New York: Academic Press.
- Newstron, J. (2014). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill Interamericana editores S.A. de C.V.
- Rodriguez, P. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Silveira, M. (2015). *El arte de las relaciones personales*. Gijón, España: ALBA editorial.
- Zaldivar, D. (2007). *Competencias comunicativas y relaciones interpersonales*. La Habana, Cuba: Universidad de la Habana.
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional Multipartidaria de Matagalpa, UNAN - Managua*. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.