

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**



**RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE  
RECUAY, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autora:**

Bach. Yosselyn Angélica Flores Montalvo

**Asesor:**

Dr. Telmo Pablo Loli Poma

HUARAZ, PERÚ, 2020

**FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Código de alumno: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ D.N.I. n°: \_\_\_\_\_

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Tipo de trabajo de investigación:**

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| Tesis  | Trabajo de Suficiencia Profesional |
| Trabajo Académico  | Trabajo de Investigación           |
| Tesinas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014) |                                    |

**3. Título Profesional o Grado obtenido:**

\_\_\_\_\_

**4. Título del trabajo de investigación:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**5. Facultad de:** \_\_\_\_\_

**6. Escuela, Carrera o Programa:** \_\_\_\_\_

**7. Asesor:**

Apellidos y nombres \_\_\_\_\_ D.N.I n°: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_ ID ORCID: \_\_\_\_\_

**8. Estilo de Citas:** \_\_\_\_\_

**9. Tipo de acceso al Documento:**

- Acceso público\* al contenido completo. Acceso restringido\*\* al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

### 11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



*El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.*

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.

### 12. Para ser llenado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de recepción del documento por el Repositorio Institucional:

Huaraz,

Firma:    
Varillas William Eduardo  
Asistente en Informática y Sistemas  
- UNASAM -

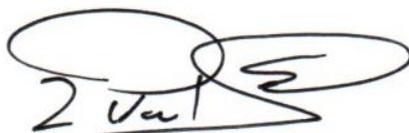
**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Miembros de los Jurados:**



Dr. Jorge Luis Tandaypan Salazar  
*Presidente*



Dr. Lorenzo Rafael Valderrama Plasencia  
*Secretario*



Dr. Edwin Hernán Ramírez Asís  
*Vocal*

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis Padres, por formarme en el camino correcto de la paciencia, bondad y apoyo desinteresado. Porque a través de sus consejos estoy logrando concretar una parte de mi vida, ellos son el motor y motivo en mi vida y jamás terminare de agradecerles por todo.

A mis Hermanas, por su cariño, comprensión y apoyo en mi desarrollo personal y profesional que me ofrecieron en los momentos difíciles.

### **Agradecimientos:**

A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por fomentar el crecimiento espiritual, personal y profesional, a mis queridos profesores por el tiempo y la dedicación, por ser la fuente de conocimiento y aprendizaje constante. A la escuela de Administración, por ser la mejor carrera, por preparar excelentes profesionales, por su calidad humana y por tener a los mejores docentes.

A mi asesor Mag. Loli Poma Telmo Pablo, por todo el apoyo, paciencia y orientación brindada durante la elaboración del presente trabajo y por cada una de sus valiosas aportaciones que hicieron posible la culminación de esta tesis.

A la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay por permitirme desarrollar el trabajo de investigación en esta prestigiosa institución.

## ÍNDICE

<b>Resumen .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ix</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>6</b>
2.1. Hipótesis General .....	6
2.2. Hipótesis Específicas.....	6
2.3. Objetivos .....	6
2.4. Definición de Variables.....	6
2.5. Operacionalización de variables.....	8
<b>3. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
3.1. Antecedentes de la Investigación .....	9
3.2. Bases teóricas.....	14
A. RELACIONES INTERPERSONALES.....	14
A.1. Definición de Relaciones Interpersonales .....	14
A.2. Importancia Relaciones Interpersonales .....	14
A.3. Destreza para las Relaciones Interpersonales .....	15
A.4. Características de las Relaciones Interpersonales .....	15
A.5. Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral.....	15
A.6. Factores de las cuales dependen las Relaciones Interpersonales.....	16
A.7. Fundamentos que impactan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral.....	17
A.8. Evaluación y Dimensiones de las Relaciones Interpersonales.....	17
A.9. Las Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral.....	20
B. SATISFACCIÓN LABORAL .....	21
B.1. Concepto de Satisfacción Laboral .....	21
B.2. Importancia de la Satisfacción Laboral .....	23
B.3. Principios de satisfacción o insatisfacción .....	23
B.4. Factores y/o Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	24
B.5. Características relacionadas con la Satisfacción Laboral .....	27
B.6. Indicadores de Satisfacción Laboral.....	29

B.7. Tipos de Satisfacción Laboral .....	30
B.8. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el Trabajo .....	31
B.9. Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral .....	36
<b>4. ASPECTO METODOLÓGICO .....</b>	<b>39</b>
4.1. Tipo de Estudio .....	39
4.2. Tipo de Investigación .....	39
4.3. Diseño de Investigación.....	39
4.4. Población .....	40
4.5. Unidad de Análisis y Muestra .....	41
4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	41
4.7. Análisis estadísticos e interpretación de datos.....	42
4.8. Ética de investigación .....	42
4.9. Financiamiento .....	42
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>6. DISCUSIÓN .....</b>	<b>70</b>
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>8. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>74</b>
<b>9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>81</b>
Índice de Confiabilidad .....	82
Cuestionario.....	84
Validación del Instrumento de Investigación .....	86

## Índice de tablas y figuras

<i>Tabla N° 1 Operacionalización de Variables</i> .....	8
<i>Tabla N° 2 Tipos de Satisfacción 1 Laboral</i> .....	31
<i>Tabla N° 3 Tipos de Satisfacción 2 Laboral</i> .....	31
<i>Tabla N° 4. Distribución de la población de estudio</i> .....	40
<i>Tabla N° 5</i> .....	43
<i>Tabla N° 6</i> .....	43
<i>Tabla N° 7</i> .....	44
<i>Tabla N° 8</i> .....	44
<i>Tabla N° 9</i> .....	45
<i>Tabla N° 10</i> .....	46
<i>Tabla N° 11</i> .....	46
<i>Tabla N° 12</i> .....	47
<i>Tabla N° 13</i> .....	48
<i>Tabla N° 14</i> .....	48
<i>Tabla N° 15</i> .....	49
<i>Tabla N° 16</i> .....	50
<i>Tabla N° 17</i> .....	50
<i>Tabla N° 18</i> .....	51
<i>Tabla N° 19</i> .....	52
<i>Tabla N° 20</i> .....	52
<i>Tabla N° 21</i> .....	53
<i>Tabla N° 22</i> .....	54
<i>Tabla N° 23</i> .....	54
<i>Tabla N° 24</i> .....	55
<i>Tabla N° 25</i> .....	56
<i>Tabla N° 26</i> .....	56
<i>Tabla N° 27</i> .....	57
<i>Tabla N° 28</i> .....	58
<i>Tabla N° 29</i> .....	58
<i>Tabla N° 30</i> .....	59
<i>Tabla N° 31</i> .....	60
<i>Tabla N° 32</i> .....	60
<i>Tabla N° 33</i> .....	61
<i>Tabla N° 34</i> .....	62
<i>Tabla N° 35</i> .....	62
<i>Tabla N° 36</i> .....	63
<i>Tabla N° 37</i> .....	63
<i>Tabla N° 38</i> .....	64
<i>Tabla N° 39. Nivel de Satisfacción vs Género</i> .....	67
<i>Tabla N° 40. Nivel de Satisfacción vs Ocupación</i> .....	68
<i>Tabla N° 41. Nivel de Satisfacción vs Área de Trabajo</i> .....	69
<i>Figura N° 1. Teoría de Higiene – Motivacional</i> .....	32
<i>Figura N° 2. Teoría de las necesidades de Maslow.</i> .....	34
<i>Figura N° 3. Teoría de las Expectativas de Vroom.</i> .....	35

## Resumen

La presente investigación busca profundizar en el conocimiento sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local – Recuay 2018; tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre las variables en estudio, siendo esta una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, plasmado a través de un diseño no experimental, por tanto se tomó en cuenta una población y muestra de 55 trabajadores de la UGEL, para el trabajo de campo se elaboró una herramienta cuantitativa, personas que fueron encuestadas a través de un cuestionario de preguntas, la misma que ha pasado por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se ubica en 1,000 y un nivel de significación bilateral 0,000, de acuerdo a la regla de decisión que señala que si el p valor es  $\alpha < 0,01$  (1%) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las referidas variables. Instancia que ha llevado a determinar las siguientes conclusiones: Las relaciones interpersonales en la UGEL Recuay, se vienen desarrollando de manera deficiente, debido a que existen una comunicación interna poco efectiva, existe también un elevado nivel de individualismo laboral y un bajo nivel de participación en las distintas actividades realizadas por la institución. Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en dicha institución, esto debido a que los trabajadores perciben que poseen un muy bajo nivel de autonomía en su puesto laboral, no se encuentran satisfechos con el salario percibido, existe un elevado nivel de supervisión y no están satisfechos con el horario. Se logró comprobar que existe un elevado nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la UGEL Recuay, es decir que las primeras tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Relaciones interpersonales, Satisfacción laboral.

## **Abstract**

This research seeks to deepen the knowledge about interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the Local Educational Management Unit - Recuay 2018; Its main objective was to determine the relationship between the variables under study, this being a quantitative approach research of descriptive and correlational type, embodied through a non-experimental design, therefore a population and sample of 55 workers from UGEL, for the field work, a quantitative tool was developed, people who were surveyed through a questionnaire, the same one that has passed through the validation by expert judgment, as well as the level of security through Cronbach's alpha Obtaining as a result of Spearman's Rho correlation coefficient that is located at 1,000 and a level of bilateral significance of 0.000, according to the decision rule that states that if the p value is  $\alpha < 0.01$  (1 %) the null hypothesis is rejected and it is concluded that there is a direct and significant correlation between the referred variables. Instance that has led to determine the following conclusions: The interpersonal relationships in the UGEL Recuay, are derived from poorly, because there is an ineffective internal communication, there is also a high level of labor individualism and a low level of participation in the different activities carried out by the institution. There is a low level of job satisfaction at that institution, this is due to the perceived workers who have a very low level of autonomy in their job, are not satisfied with the salary received, there is a high level of supervision and are not satisfied With the schedule. It was calculated that there is a high level of correlation between interpersonal relationships and job satisfaction at UGEL Recuay, that is, the former have a strong impact on job satisfaction.

**Keywords:** Interpersonal relationships, Job satisfaction.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los seres humanos desde el inicio de la humanidad se han desarrollado en comunidad o en sociedades primitivas en la cual las relaciones han hecho posible la interacción y el buen entendimiento para la sobrevivencia, en la actualidad esta cualidad de los seres humanos siguen formando parte de la capacidad de interacción entre seres humanos, a través de códigos de comunicación entre quienes habitan un espacio o región geográfica, más aun la humanidad a través el fenómeno de la globalización, por lo que habitamos aldeas globales gracias a la evolución de la tecnología, nuestras relaciones interpersonales también atraviesan una etapa singular gracias a las nuevas tecnologías de comunicación tanto en el nivel social como a nivel laboral, a la fecha el campo laboral ha variado en la medida en que las formas de producción van evolucionando y que además la migración se debe muchas veces por la insatisfacción laboral en el país de origen o la falta de oportunidades laborales para que muchos ciudadanos se aventuran buscar nuevos rumbos en tierras extranjeras.

En América Latina el claro ejemplo de Venezuela nos ilustra que cuando existe relaciones interpersonales negativas promovidas desde las políticas de gobierno, genera la migración de sus ciudadanos en busca mejores condiciones de vida, es claro a la vez que en el referido país no existe una buena satisfacción laboral, como la Redacción BBC mundo (2016) señala: “Que la crisis económica y social repercute negativamente en el bienestar de las familias venezolanas” (pág. 21). Es difícil entender cómo uno de los países más favorecidos con el hidrocarburo que tiene las mejores condiciones oportunidades para generar bienestar a sus ciudadanos esté atravesando la peor crisis de su historia. El Perú no es ajeno a una situación similar que en la década de los ochenta y noventa atravesamos una crisis política y social, primero con el ataque terrorista, como (Guerra, 2009, pág. 65) ilustra “Que tanto el PCP y el MRTA generaron un retraso de veinte años en comparación con los países vecinos”. Así como la crisis política con la dictadura del presidente Alberto Fujimori y su asesor Vladimiro Montesinos sumieron al país en un desgobierno y niveles de desorganización atroz como redacción de (La República, 2013, pág. 67) publicó que “el entonces presidente renunció por fax, generando un desgobierno en el país, por lo que el entonces presidente del Congreso de la República Valentín Paniagua asumirá temporalmente la presidencia”. El pueblo peruano es testigo de que acertadamente el presidente de transición convocó en un tiempo prudencial a nuevas elecciones presidenciales. Todo ello generó como consecuencia malas

relaciones laborales ya que en la época de Alberto Fujimori, al privatizarse las empresas estatales generaron despidos masivos repercutieron negativamente en las relaciones interpersonales tanto a nivel de trabajadores de las empresas estatales como privadas, ya muchos desempleados aceptaban trabajos mal remunerados por la necesidad y en pésimas condiciones ello a la vez generó bajos niveles de satisfacción laboral, repercutiendo negativamente en el bienestar familiar.

Este hecho se refuerza con lo que (Fischman, 2014, pág. 17) manifiesta “En un estudio en 147 países incluyendo al Perú y en diferentes categorías laborales, solo el 13% de las personas que trabajan está motivado, el 63% está desmotivado y el 24% está activamente desmotivado”. Estos estudios nos permiten entender el complejo mundo de las relaciones interpersonales en espacios laborales, así como los niveles de satisfacción laboral; además debemos valorar que las buenas relaciones personales repercuten positivamente en la satisfacción laboral que ello genera además bienestar familiar, porque los seres humanos tienen entre sus prioridades el bienestar de los miembros de su unidad familiar.

La gestión de las relaciones internas hoy en día se ha convertido en uno de los más importantes factores para la creación de un buen clima laboral tanto en empresas privadas como públicas, el hecho de que las fuerzas productivas se encuentren unidas y con una sola meta en común, resulta de vital importancia, ya que estas afectan gran cantidad de variables organizacionales, partiendo de la motivación de los mismos colaboradores hasta la satisfacción de los clientes por un buen servicio o producto adquirido. Por tanto, (Elliot, 2013) manifestó que una buena gestión de las relaciones interpersonales resulta tan efectiva que casi no existe empresa líder en el rubro que no sepa gestionar dichas relaciones a pesar de la magnitud de estas, como ejemplo tenemos a la empresa estadounidense Apple, reconocida hoy en día como una de las empresas más grandes del mundo, la cual aplica una estrategia de relaciones internas basada en el trabajo en equipo, la confianza y la responsabilidad. Todo esto le ha permitido lograr mantenerse en el puesto que ocupa durante muchos años.

Entre los beneficios organizacionales causados por una buena gestión de las relaciones internas, destaca la satisfacción laboral, ya que la sensación de confianza, el saber que cuenta con los demás para cumplir las metas y que no está solo, permite que este considere a su trabajo mucho menos estresante, es por ello que (Laza, 2016) hace inferencia que para lograr

una eficiente gestión de las relaciones internas se debe de conocer primero las necesidades de los trabajadores para actuar en consecuencia, ya que existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder lograr que estén satisfechos y en consecuencia desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Asimismo, (Laza, 2016, pág. 2) manifestó que “para mejorar las relaciones interpersonales se debe motivarlos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral, entre otros”.

En las instituciones del estado o también denominadas instituciones públicas se suele presentar una satisfacción laboral inadecuada, donde las relaciones entre compañeros de trabajo son tensas que no les permite interactuar armoniosamente; todo ello se le atribuye a la insatisfacción que tienen los colaboradores con respecto a su centro de labores.

En cuanto a la unidad de análisis que es la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, se observa que los trabajadores suelen manifestar no sentir satisfacción en su trabajo, les resulta tedioso y hasta cierto punto aburrido debido a la escasa comunicación con sus compañeros de trabajo, baja flexibilidad y poca apertura en cuanto a las Relaciones Humanas. Por otro lado, se observa una falta de compañerismo y cooperación en desarrollar sus actividades tanto internas como para la atención al público observándose también falta de empatía. También se observa un trato poco cordial, poco amable y existiendo desconfianza entre los trabajadores. Es preciso reconocer que la mayoría de los trabajadores se conocen y se han relacionado entre sí, en diferentes momentos y situaciones determinadas, pero por otro lado observamos que presentan una dificultad al momento de interactuar, donde podemos ver que no existe una buena relación social y reto de trabajo debido a indicadores como la falta de políticas de asignación de responsabilidades, así como de los reconocimientos que sólo llega a los jefes nombrados a dedo de acuerdo al grado de amistad dejando de lado la meritocracia, por lo que no llega ningún reconocimiento al equipo de trabajo ya sea económica o académica, todo ello no promueve relaciones interpersonales adecuadas, la misma que a la vez repercute negativamente en la satisfacción laboral. En ese contexto es preciso plantear interrogantes como ¿Cuáles son las relaciones interpersonales que generan la satisfacción laboral? y ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay?, que nos permitan explicar las variables en estudio.

El estudio a desarrollarse de Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Local de Recuay; es importante porque dará una contribución al entendimiento de las relaciones interpersonales que repercuten de manera positiva en la satisfacción laboral, ya que la satisfacción de los trabajadores de la UGEL Recuay no es plena debido a dichos factores, además permita generar un ambiente laboral favorable y que los trabajadores de la referida entidad generen un nivel de identidad y sentido de pertenencia frente a la institución y sus puestos laborales. Finalmente, las conclusiones a las que se llegue en esta investigación serán una fuente de información e instrumento de orientación para la institución en estudio.

Esta investigación generó reflexión y discusión respecto a los conocimientos ya existentes, debido a que se confrontaron las dos variables de relaciones interpersonales y la satisfacción laboral; además de contrastarlas con la teoría existente, lo cual resultó en un análisis del conocimiento, para lo cual se formularon las siguientes interrogantes:

### **Problema General**

- ¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018?

### **Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera las Relaciones Humanas se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018?
2. ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018?

El análisis en que se relaciona las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018, tuvo como objetivos:

## **Objetivo General**

- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

## **Objetivos Específicos**

1. Establecer la relación entre las Relaciones Humanas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.
2. Determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018.
3. Determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

En el marco teórico se analizó en primer lugar la variable independiente: “Relaciones Interpersonales” donde se definió el término de relaciones interpersonales, características, importancia y dimensiones de las relaciones interpersonales. Con respecto a la segunda variable: “Satisfacción Laboral”, se analizó definiciones de satisfacción laboral, importancia, características, modelos teóricos y dimensiones de la satisfacción laboral.

Con la finalidad de lograr los objetivos de estudio, se acudió al empleo de la técnica de investigación en este caso la encuesta, que se realizó para el diagnóstico de la problemática, los mismos que fueron debidamente procesados para explicar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de la UGEL Recuay. Los instrumentos fueron elaborados por la Tesista y validados por los expertos durante la investigación, los cuales se aplicaron a trabajadores de la institución.

Es necesario recalcar que el estudio abrió luces y sirvió como marco referencial al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, para tener una mayor información sobre factores que debe conocer para mejorar las relaciones interpersonales y lograr una mejor satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la ciudad de Recuay de tal manera que pueda aplicarla en su gestión y conseguir un servicio que cubra las expectativas de los usuarios, logrando ser una institución competitiva. Con los resultados obtenidos también se tuvo la oportunidad de proponer recomendaciones para mejorar la situación planteada en la problemática.

## **2. HIPÓTESIS**

### **2.1. Hipótesis General**

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

### **2.2. Hipótesis Específicas**

1. Las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.
2. Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay – 2018.
3. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018, es bajo.

### **2.3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

#### **Objetivo Específicos**

1. Establecer la relación entre las Relaciones Humanas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.
2. Determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay – 2018.
3. Determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

### **2.4. Definición de Variables**

- **Variable Independiente: Relaciones Interpersonales**

(Bueno & Garrido, 2012), las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante,

docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma.

- **Variable Independiente: Relaciones Interpersonales**

(Robbins & Judge, 2013, pág. 75), es un sentimiento positivo cerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos, conflictos y ausencia en el trabajo.

## 2.5. Operacionalización de variables

**Tabla Nº 1 Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Relaciones Interpersonales</b>	Las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. (Bueno & Garrido, 2012)	<b>Relaciones Humanas</b>	Actitud
			Empatía
			Comunicación Efectiva
			Estado de animo
		<b>Relaciones Sociales</b>	Compañerismo
			Confianza Entre Familia
			Dialogo entre personas
		<b>Práctica de Valores</b>	Aceptación
			Calidez
			Participación
			Respeto
		<b>Satisfacción Laboral</b>	Es un sentimiento positivo cerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos, conflictos y ausencia en el trabajo. (Robbins & Judge, 2013, pág. 75)
Significación de la tarea			
Autonomía			
Retroalimentación del puesto mismo			
<b>Remuneraciones Justas</b>	Satisfacción con los sueldos y salario		
<b>Condiciones de Trabajo</b>	Oportunidad y Desarrollo de la Organización		
	Características del Trabajo		
	Horario de Trabajo		
<b>Relación trabajo - empleado</b>	Supervisión		
	Compatibilidad entre la Personalidad y el puesto		

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes de la Investigación

##### A Nivel Regional:

En el trabajo ***“Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay, 2017”*** de (Figueroa, 2017), el propósito de esta investigación era medir el nivel de relación que existe entre el talento humano y el desempeño laboral, por ser un tema de suma importancia en la UGEL de Yungay. En la metodología, esta investigación se consideró de tipo no experimental y con un diseño correlacional; con una población censal de 30 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Local, obtenida mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó como técnica: La encuesta, con los instrumentos cuestionario para medir la gestión del talento humano y otro para medir el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay - 2017. El resultado obtenido fue que existe una relación alta, positiva y significativa entre talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay- 2017 con un nivel de correlación de 0,696, con lo que se demostró que la gestión de talento humano se relaciona con el desempeño laboral que realicen, por tanto mantener una adecuada selección de personal que se encuentre capacitado, actualizado en los métodos de trabajo, conlleva a que su desempeño sea positivo y contribuya con la gestión que se realiza en la Unidad de Gestión Educativa Local de Yungay.

Mientras tanto (Huerta, 2017) en la contribución titulada ***“Gestión del Talento Humano y gestión de calidad en el Desempeño Laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017”***, la investigación presentó como propósito determinar la influencia de la Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017. Dicho estudio empleo el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los 110 directores de la UGEL Carhuaz, 2017. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. Para construir, validar y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el

informe de juicio de Expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la influencia de la Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017. Concluyéndose que la Gestión del talento humano y gestión de calidad influye positivamente en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz, 2017, de acuerdo a los resultados estadísticos del R2 de Nagelkerke comprueba que la eficacia predictiva es de 40,90%.

Mientras tanto en el aporte titulado ***“Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. Huaraz, 2017”*** perteneciente a (Sánchez, 2017), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. Huaraz – 2017, el diseño de investigación es no experimental, transversal descriptiva porque se recolectaron los datos en un momento dado y se investigó las variables en sus contextos actuales para determinar la relación entre ellas, y el tipo de estudio es correlacional. La población muestral estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados de la EPS Chavín S.A., se utilizó como técnica: la encuesta, con los instrumentos el cuestionario de satisfacción laboral y el cuestionario de compromiso organizacional, la validación del instrumento fue mediante la técnica de juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento fue con el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad de 0.881 para la primera variable Satisfacción laboral y de 0.730 para la segunda variable compromiso organizacional considerado totalmente valido para su aplicación. Los datos se procesaron con el programa SPSS, y para comprobar la hipótesis se empleó la prueba Chi - Cuadrado y la correlación de Pearson. Se llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. – Huaraz, 2017, aceptándose la hipótesis de investigación, siendo  $p = 0.000$  lo cual es menor al nivel de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula.

## **A Nivel Nacional:**

En el trabajo titulado ***“Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2017”*** de (Mori, 2017), la presente investigación buscó profundizar en el conocimiento sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática. Se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, teniendo como propósito encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones. La población para la investigación estuvo conformada por 100 trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, para el trabajo de campo se elaboró una herramienta cuantitativa, la misma que ha pasado por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través de una prueba piloto y por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se ubica en 1,000 y un nivel de significación bilateral 0,000, de acuerdo a la regla de decisión que señala que si el p valor es  $\alpha < 0,01$  (1%) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las referidas variables.

Mientras tanto (Monge, 2017) en la contribución titulada ***“Calidad de las Relaciones Interpersonales y su relación con el nivel de Desempeño Laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2015”***, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral entre profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El presente estudio es de tipo cuantitativo, método descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de enfermería. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: En relación a la calidad de las relaciones interpersonales del 100% (45) de enfermeras (os) 55.6 % (25) tiene relaciones interpersonales eficiente y 44.4%(20) deficiente. Respecto al desempeño laboral del 100% (45), 40%(18) tiene un buen desempeño laboral; 35.6% (16) regular y 24.4% (11) mal desempeño laboral. Según el coeficiente de correlación Rho se Spearman (Rho=0.313), existe correlación positiva entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral; aceptando la hipótesis de estudio.

En cuanto a la tesis titulada ***“Satisfacción Laboral y Relaciones Interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique, Comas, 2016”*** perteneciente a (Pérez & Villareal, 2016), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. El tipo de estudio fue cuantitativa relacional y el diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 enfermeros pertenecientes al Hospital Nacional Sergio E. Bernales, los cuales cumplieron el criterio de inclusión y exclusión presentados en el trabajo; para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta. En el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 21. Los resultados fueron los siguientes: De los 200 enfermeros que equivalen al 100%, se indica que el 58% de los enfermeros se encuentran una satisfacción media, en relación a sus 4 dimensiones donde evaluación institucional 55,5% (n=111), desarrollo y capacitación 48,5% (n=97), habilidades y capacidades 50% (n=100) y condiciones laborales 53%(n=106) se encuentran en un nivel medio de satisfacción; en las relaciones interpersonales el 92% de los enfermeros se encuentran en un nivel medio, de acuerdo con sus dimensiones: compromiso laboral 58,5% (n=117) , solidaridad o cohesión 48,5% (n=97) y apoyo jerárquico 59,5% (n=119) se encuentran en un nivel medio de interacción. En conclusión: Si existe relación directa entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.

#### **A Nivel Internacional:**

En la investigación ***“Motivaciones Psicosociales y Satisfacción Laboral”*** de (Ovalle, 2016), la investigación tuvo como objetivo describir la relación que existe entre las motivaciones psicosociales y la satisfacción laboral en los colaboradores de campo de la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. Fue una investigación de tipo descriptiva y la metodología estadística de significación y fiabilidad de la media aritmética. Se contó con un universo de 120 colaboradores, de los cuales se conformó una muestra de 50 de ellos para realizar la investigación, en la Municipalidad de Salcajá, Quetzaltenango. A la muestra se le aplicó la prueba la EMP Escala de Motivaciones Psicosociales. Con lo cual se cumplió cada uno de los objetivos, se determina que, si existe una relación muy estrecha de las motivaciones psicosociales y la satisfacción, los niveles de satisfacción

con un alto rango son: la satisfacción-reconocimiento social y satisfacción autoestima y autoconcepto. Las conductas motivantes más altas son las expectativas y los incentivos, con lo cual estos últimos no superan lo que son las expectativas y por lo cual se determina que no existe satisfacción en los colaboradores.

En el trabajo de (Ramos, 2015) **“Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral”** el autor plantea como objetivo principal analizar la dependencia entre las relaciones sociales en el trabajo, el estrés producido por las mismas y la satisfacción laboral en una muestra de profesores de la ciudad de Guayaquil, pertenecientes a la Educación General Básica y Bachillerato. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de alcance descriptivo-correlacional. Se analizó información de estudios previos que tenían a 445 docentes como participantes de del cuestionario del Occupational Stress Indicator, teniendo en cuenta las variables mencionadas para la investigación. Los resultados muestran la aceptación de las dos hipótesis; se acepta la relación positiva entre las relaciones sociales, entendidas como la satisfacción de una necesidad básica, con la satisfacción laboral y por otro lado, se acepta que el estrés producido por las relaciones sociales se relaciona negativamente con la satisfacción laboral.

Mientras tanto (López, 2015) en la contribución titulada **“Empoderamiento y Satisfacción Laboral”**, indica que dentro de sus objetivos se encuentra el poder establecer la influencia del empoderamiento en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, se contó con una muestra de 26 colaboradores en su mayoría de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 20 a 53 años, la mayor parte de ellos casados. Se utilizó el instrumento de la escala de Likert para comprobar la influencia entre las dos variables de estudio. A la conclusión que se llegó fue determinar que el empoderamiento influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad de Río Bravo Suchitepéquez, ya que ellos poseen la autonomía necesaria en su puesto de trabajo, esto hace que se sientan con mayor libertad para realizar sus tareas como mejor les parezca, lo que genera un sentimiento de bienestar hacia su trabajo y esto únicamente lo produce la satisfacción laboral.

## **3.2. Bases teóricas**

### **A. RELACIONES INTERPERSONALES**

#### **A.1. Definición de Relaciones Interpersonales**

Por su parte (Bueno & Garrido, 2012) considera que las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma.

Según (Beiza, 2012, pág. 45) “Se establecen las relaciones interpersonales de diferentes tipos, según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, la cola de supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende”.

(Wiemann, 2011, pág. 36) “Las relaciones interpersonales es una necesidad para los individuos, existen una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales, lo más importante es la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo”.

Según (Morales, Moya, & Cuadrado, 2007) como aquella que incluyen las relaciones de amistad, pareja, entre padres e hijos, entre compañeros, y otras por el estilo, forman parte esencial de la vida social. Sin ellas, los humanos no podríamos sobrevivir, en el más estricto sentido biológico, pero las relaciones son más que eso, las relaciones íntimas satisfactorias constituyen lo mejor de la vida.

Mientras que (Chiavenato, 2000, pág. 128) las definió “como las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos”. Es decir, los individuos participan en grupos sociales donde se relacionan y esto influye en el comportamiento y actitudes con quienes mantiene contacto, y viceversa.

#### **A.2. Importancia Relaciones Interpersonales**

(Bisquerra, 2013, pág. 65) define que, “las relaciones interpersonales juegan un papel primordial en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo”. Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

### **A.3. Destreza para las Relaciones Interpersonales**

(Gonzales, 2010, pág. 35) Las destrezas para las relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente.

- Escuchar atentamente.
- Resolver conflictos
- Expresarse de manera honesta y auténtica

Las destrezas para las relaciones interpersonales son: Sociales, Comunicación, Autoconocimiento, Límites.

### **A.4. Características de las Relaciones Interpersonales**

Según (Oliveros, 2004) al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: Honestidad y sinceridad, respeto y afirmación, compasión, comprensión y sabiduría, habilidades interpersonales y destrezas.

- **Honestidad y Sinceridad:** Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- **Respeto y Afirmación:** Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás.
- **Compasión:** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro.
- **Comprensión y Sabiduría:** Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto ala libertad, la honestidad y la sinceridad.
- **Habilidades Interpersonales y Destrezas:** Son habilidades sociales que son consideradas como las conductas o destrezas sociales específicas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal en la interacción con otras personas.

### **A.5. Importancia de las Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral**

Las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización constituye un factor primordial en la institución, y guarda una estrecha relación con el proceso comunicacional que existe entre el personal de la organización.

Según (Llaneza, 2006) en el medio de trabajo las relaciones interpersonales van a jugar un papel tanto más importante cuanto más afectadas estén de un carácter generalmente coercitivo: no se elige en general, a los colegas en el trabajo, ni a quienes ejercen unas funciones jerárquicas. Estas relaciones interpersonales en el medio de trabajo van a constituir elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo.

Todas las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.). Basta recordar los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo como desde el entorno laboral, se realizan para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento académico o profesional.

#### **A.6. Factores de las cuales dependen las Relaciones Interpersonales**

La duración de la relación depende de varios factores:

- **La cantidad de personas involucradas:** (Gonzales, 2010, pág. 55) “Durante el proceso de la comunicación, sea mayor o menor la cantidad de personas involucradas se debe escuchar activamente, aceptar los puntos de vista de los demás, demostrar interés y la participación de todos”.
- **El propósito de la relación:** (Gonzales, 2010, pág. 55) Las personas se comunican porque la comunicación es totalmente necesaria para el bienestar psicológico.
- **El compromiso en la relación:** (Gonzales, 2010, pág. 55) “Cada persona al relacionarse asume una responsabilidad de pertenencia e integración, resulta eficaz hacer al principio algunas concesiones hasta que la persona sienta que es escuchada y tomada en serio”.
- **El valor de la relación para cada uno:** (Gonzales, 2010, pág. 56) menciona que “Ante la necesidad de tratar un tema delicado se debe actuar de forma natural delimitando bien el problema sin rodeos excesivos. Mantener una actitud de admiración que permita situarse en una posición de igualdad”.
- **El nivel de madurez de los individuos:** (Gonzales, 2010, pág. 56) el nivel de madurez puede ser múltiple y variado.

## **A.7. Fundamentos que impactan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral**

**Percepción:** (Sisa, 2013, pág. 25) “Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar”.

**Pensamientos y sentimientos:** (Sisa, 2013, pág. 26) “Es pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos”.

## **A.8. Evaluación y Dimensiones de las Relaciones Interpersonales**

Según (Bueno & Garrido, 2012) las relaciones interpersonales se evaluarán en función a tres dimensiones las relaciones humanas, relaciones sociales y la práctica de valores, cada una con indicadores que permitirán un mejor estudio.

### **Relaciones Humanas:**

Para (Bueno & Garrido, 2012) son todas las características personales que influyen en las relaciones interpersonales, del individuo con el entorno.

- **Actitud:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 45) es la personalidad y el comportamiento del personal con los demás.
- **Empatía:** para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 45) “es la intención que tiene un colaborador por comprender los sentimientos y emociones de otra persona, a fin de experimentar de forma objetiva y racional su realidad”.
- **Comunicación efectiva:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 45) “es la capacidad que tiene una persona para transmitir un mensaje de manera clara y entendible a los demás, sin que se genere dudas, inquietudes, confusión o interpretaciones erróneas”.
- **Estado de ánimo:** (Bueno & Garrido, 2012, pág. 45) “son las actitudes o emociones que demuestra un individuo en un momento determinado, esta no es transitoria es un estado permanente”.

### **Relaciones sociales:**

Para (Bueno & Garrido, 2012) son todos los aspectos sociales del individuo con el entorno para las relaciones.

- **Compañerismo:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 46) “es la capacidad que tiene una persona para relacionarse con sus compañeros de trabajo, pues ser amistosa, de colaboración y solidaria”.
- **Confianza:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 46) es la habilidad que tiene una persona para transmitir confianza a otra, siendo esta una actitud que genera lazos de amistad con los colaboradores o compañeros de trabajo, así mismo con los clientes, usuarios, etc.
- **Diálogo entre personas:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 46) es la capacidad que tiene una persona para interactuar y compartir ideas, pensamientos sentimientos con otra persona”.

### **Prácticas de Valores:**

(Bueno & Garrido, 2012) son todos los valores ético moral que posee cada persona y lo expresa al relacionarse con los demás.

- **Respeto:** Para (Bueno & Garrido, 2012) es la consideración o valoración que tiene una persona por otra.
- **Solidaridad:** Es la capacidad que tiene un individuo para brindar su apoyo desinteresadamente.
- **Calidez:** Es la personalidad de una persona para brindar un trato cordial y amable.
- **Aceptación:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 46) “es la capacidad que tiene una persona para recibir de manera voluntaria una crítica, idea o punto de vista”.
- **Participación:** Para (Bueno & Garrido, 2012, pág. 46) “es la iniciativa o colaboración que tiene una persona en las diferentes actividades en las que sea incluida o tomada en cuenta”.

Según (Soria, 2004, pág. 19), definió al respecto indicando que: “Constituye un cuerpo, sistemático de conocimientos, cada vez más voluminoso, cuyo objetivo es la explicación y predicción del comportamiento humano en el mundo industrial actual, su finalidad es el desarrollo de una sociedad cada vez más justa, productivo satisfecha”.

Para ello ha planteado el estudio de las habilidades sociales, así como el desarrollo de la autoestima y considera además considerar los aportes del trabajo en equipo para poder responder de forma suficiente a las demandas del sector productivo actual.

### **Desarrollo del personal**

Respecto del desarrollo personal (Soria, 2004, pág. 31) quien señaló que comprende “Habilidades de comunicación, incrementar la flexibilidad de dirección, mejorar los métodos de supervisión, lograr una motivación más positiva”.

- **Comunicación:** Para (Soria, 2004), es el elemento principal de las relaciones interpersonales, ya que forma parte de las habilidades blandas la misma que se debe desarrollar desde temprana edad en los hogares, haciendo de los niños participativos en las actividades familiares, así complementar con la formación escolar, así como formación profesional.
- **Flexibilidad de dirección:** Para (Soria, 2004), la misma que tiene que ver con las formas y modos de conducir el equipo humano de trabajo, en la que interviene sin duda las habilidades de quien asume la responsabilidad direccionar el trabajo del conjunto de personas que forman equipos multidisciplinarios en el logro de los objetivos institucionales.
- **Métodos de supervisión:** Para (Soria, 2004), la misma que se entiende no como una fiscalización, sino que la supervisión es una forma de acompañamiento, para la mejora continua de los trabajadores, complementado todo con la motivación positiva que va orientado a lograr en el trabajador un elemento importante del logro de los objetivos institucionales.

### **Relación individual y de grupo**

Respecto a esta dimensión (Soria, 2004, pág. 31) señalo que comprende: “Programas de cooperación, de seguridad, recreativos, de guía y consejo al personal, así como de evaluación de relaciones departamentales”.

- **Espacios laborales:** Para (Soria, 2004), debe existir programas de cooperación, para propiciar los trabajos colaborativos entre compañeros de la misma entidad o empresa, de la misma forma ello genera la seguridad y confianza entre los trabajadores, a la vez que se promueven actividades recreativas, para la confraternidad de los empleados.

- **Relaciones del colectivo o de forma individual:** Para (Soria, 2004), sirven como guía de parte de los trabajadores más antiguos que conoce el funcionamiento de la empresa o la institución, así como los consejos que se reciben de ellos, para desempeñar una mejor labor dentro de la institución. Como parte del desarrollo de grupo es preciso considerar las relaciones entre departamentos o áreas de la propia empresa o entidad del Estado.

### **Relaciones laborales**

Para lo cual es preciso citar a (Soria, 2004, pág. 31) quien señalo al respecto que se trata de: “Procedimientos de quejas y castigos, análisis de relaciones empleado empleador, de evaluación de la estructura de sueldos y salarios, evaluación de actitudes de los trabajadores”.

- **Relaciones laborales:** Para (Soria, 2004), en cuanto a los trabajadores de una institución pública o privada se dan de acuerdo a las normas legales y la dependencia que se genera de acuerdo a las capacidades y perfiles de los mismos para desempeñar la función con eficiencia, por lo que el empleador evaluar la estructura de sueldo de acuerdo a los perfiles de los puestos a ofertar y los candidatos se presentan evaluando el estándar de sueldo del mercado laboral, esta negociación como primer contacto de vínculo con la institución o empresa determina la actitud con la que el nuevo trabajador se incorpora a la unidad productiva o de servicio.

### **A.9. Las Relaciones Interpersonales en el Campo Laboral**

Están influenciadas por diversos factores tanto internos como externos al individuo.

- **Factores externos:** Condiciones de trabajo, el nivel socioeconómico; el tipo de líder formal; falta de tiempo para el esparcimiento, la inseguridad en el trabajo; segmentación y burocratización del mismo así como la sensación de ser fácilmente sustituibles; etc.
- **Factores internos:** La personalidad, los valores, las actitudes, los estilos de comunicación, la cultura, la edad, el género y el estado civil, los cuales determinan las interrelaciones laborales tanto entre compañeros como con los superiores, en ámbitos como la cooperación, el esfuerzo, la habilidad y la motivación.

## **B. SATISFACCIÓN LABORAL**

### **B.1. Concepto de Satisfacción Laboral**

(Robbins & Judge, 2013, pág. 75), es un sentimiento positivo cerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos, conflictos y ausencia en el trabajo.

(Davis & Newstrom, 2007) La definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

(Palma S. , 2005, pág. 14) Define satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser.

(Blum & Naylor, 1988) Señala que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Robbins S. , 1998).

(Locke, 1968) La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción de los trabajadores está comprendida como el sentimiento que demuestra en el ambiente laboral en la cual se desenvuelve. El comportamiento de una persona hacia su propio trabajo irradia experiencias positivas y negativas en la empresa, además de expectativas que definen su futuro. (Chiang, Martín, & Núñez, 2010).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- **Dedicación al trabajo.**

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

- **Compromiso organizacional.**

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores 13 comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

- **Estado de ánimo en el trabajo.**

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

## **B.2. Importancia de la Satisfacción Laboral**

(Robbins & Judge, 2013), la importancia de la satisfacción laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más desafíos en tal sentido la gerencia actual debe conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto constituye el núcleo principal de su motivación en el trabajo.

Atalaya (1999), todos somos capaces de percibir claramente lo beneficioso, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación. La buena atmosfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor consciente de los jefes.

(Peiró & Prieto, 1996), se presenta mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores en donde se busca la relación con el rendimiento. Subyace la idea de que las personas trabajen bien, pero sintiéndose bien; o a la inversa, que estén a gusto en el trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado satisfactorio. Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se considera bien pagados o bien tratados, sea por que ascienden o aprende, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar sus horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos.

## **B.3. Principios de satisfacción o insatisfacción**

(Camacaro, 2016), manifiesta los principios que ocasionan satisfacción o insatisfacción son:

- **Reconocimiento:** La mayoría de las personas requieren y examinan el reconocimiento; en contexto las personas sacrifican mucha parte de su vida a buscarlo y encontrarlo. No existe peor causa de insatisfacción que desvalorar al trabajador su desempeño y esfuerzo.
- **Buen Ambiente:** El ambiente tiene un gran efecto inmediato sobre la producción es decir las condiciones del trabajo defectuoso pueden ser causante de insatisfacción.

- **Competencia de la Dirección:** Sí la dirección es incompetente encontrarán poco incentivo en desempeñar sus actividades laborables y no se sentirán conformes ni satisfechos de pertenecer a la organización.
- **Seguridad en el Empleo:** El nivel de satisfacción que el trabajador descubra en la organización donde labore será el nivel de impresión del grupo en la empresa, de su colaboración, de sus dogmas en la que puede trabajar conjunto con la dirección en los logros de los objetivos planteados de la empresa.

#### **B.4. Factores y/o Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Para (Robbins & Judge, 2013, pág. 25), la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. Estos factores son “el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo –empleado. Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral”. Cabe recalcar que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

**Reto del trabajo:** De tal modo (Robbins & Judge, 2013) “menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades, pues muchas veces los puestos necesitan diferentes acciones para ejecutar el trabajo”.

- **Identidad de la tarea:** Es el grado a través del cual el puesto de trabajo necesita ejecutar un proceso desde el inicio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea,** Se refiere al grado en que el lugar de trabajo tiene un impacto sobre la existencia o el trabajo de otras personas en la institución o en el ambiente externo.
- **Autonomía,** Es el grado en el cual el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación de su trabajo y el uso de herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo,** Es el grado en el cual el rendimiento de las tareas de trabajo requeridas por el puesto produce que el personal obtenga información clara y precisa sobre la efectividad de su actuación.

**Remuneraciones justas:** Para (Robbins & Judge, 2013, pág. 55) las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo, pero además este debe ser de acuerdo a su desempeño. “La percepción influye en las habilidades del personal, en el estándar del salario y otros. Las recompensas son un factor motivacional para el personal, al satisfacer sus necesidades existe mayores posibilidades que aumente su desempeño”.

- **Satisfacción con los sueldos y salario.** (Robbins & Judge, 2013, pág. 55) “El salario o remuneración es un factor motivador para los individuos, pues las personas trabajan para satisfacer sus necesidades económicas, los sueldos son la compensación que recibe el colaborador por la labor que realiza”.

**Condiciones de trabajo:** (Robbins & Judge, 2013, pág. 56) Las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, “pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos, así mismo las condiciones se refieren al ambiente de trabajo, al contexto donde desarrollarán sus tareas”.

- **Oportunidad y desarrollo de la organización:** Se centra en la percepción del colaborador en base a la satisfacción de las oportunidades que la organización les brinda para crecer y desarrollarse profesionalmente en la empresa.
- **Características del trabajo:** En esta se determina las cualidades que posee el puesto de trabajo, si es de fácil adaptación, si el procedimiento es de inmediato, y si se otorga al potencial de cada profesional.
- **Supervisión:** Se refiere al control que la organización tiene con su personal, si están pendientes de cada actividad que realizan, además si las políticas y normas son bien definidas y alcanzable para el personal.

**Relación trabajo – empleado:** Para (Robbins & Judge, 2013, pág. 23) la relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, “pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización”.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** es importante que las personas se relacionen con su puesto de trabajo, pues de ese modo alcanzar las metas no será una

obligación sino pasión, por ello es importante que el personal sea designado al puesto que desarrolle su potencial.

Según (Cavalcante, 2004) la satisfacción laboral se evaluará en función a cuatro dimensiones:

- **Satisfacción de la tarea:** Se refiere a la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad, la dificultad, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos. (Cavalcante, 2004).
- **Las condiciones del trabajo:** Se refiere al horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos. (Cavalcante, 2004). Asimismo, se refiere a los materiales e infraestructura necesarios para desarrollar las labores diarias, considerando dentro de éstas al confort, comodidad, ventilación, iluminación, limpieza y orden en los centros laborales. (Robbins & Judge, 2009).
- **Reconocimiento personal y/o social:** Comprende elogios y críticas al trabajo realizado. (Cavalcante, 2004).
- **Beneficios económicos:** Dentro de estas se consideran a los beneficios que brinda la institución a sus trabajadores, como el incremento del sueldo o la promoción en sus trabajos, con los cuales se logra la motivación y así la satisfacción laboral del personal, así como la adquisición de valores. (Cavalcante, 2004).

(Márquez, 2002), menciona 4 dimensiones:

- **Reto del trabajo:** Uno de los aspectos que debe analizar el cuestionario de satisfacción en el trabajo son las propias características de la actividad laboral, entre las que se encuentran la percepción del profesional en torno a la variedad de habilidades que desarrolla, la identificación y significado de las tareas, retroalimentación y autonomía. (Márquez, 2002, pág. 20)
- **Sistema de recompensas justas.** La compensación salarial y el sistema de promociones también afectan a la felicidad del personal, por lo que el cuestionario de satisfacción en el trabajo también debe incluir cuestiones sobre la suficiencia y adecuación de la remuneración, coherencia de los salarios y equidad entre los diferentes profesionales. (Márquez, 2002, pág. 20)

- **Condiciones favorables de trabajo:** El ambiente laboral es otro de los detonantes del bienestar laboral. Por ello, aspectos como la seguridad o higiene de las instalaciones, estado y adecuación de los recursos materiales o estética del entorno también deben ocupar un espacio en el cuestionario de satisfacción en el trabajo. (Márquez, 2002, pág. 21)
- **Colegas que brinden apoyo:** El trabajo en equipo y las relaciones horizontales y verticales en la compañía son otro de los elementos que pueden aumentar o disminuir la satisfacción laboral. Cuál es el grado de cohesión de los grupos, cómo se desarrolla el vínculo con los superiores o cuál es la percepción sobre el clima laboral son también puntos clave de la encuesta. (Márquez, 2002, pág. 21)

### **B.5. Características relacionadas con la Satisfacción Laboral**

Existen ciertas características personales que están relacionadas con el estudio de la Satisfacción Laboral, que, según (Holguín, 1982, citado por (Pérez & Villareal, 2016) serían el sexo, la edad, la inteligencia y la experiencia:

- Sexo.** (Morse, citado en Rage, 1999) afirma que entre las mujeres existe un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo que entre los hombres. Por lo general, el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.
- Edad.** Existe cierta evidencia que indica que con la edad del individuo aumenta su satisfacción en el empleo. Algunos de los factores responsables por el descontento en el empleo, tales como la falta de oportunidad para el ascenso y el salario bajo, tienen un grado menor de importancia para los trabajadores de mayor edad que para los empleados más jóvenes que tienen una familia que sostener.
- Inteligencia.** El nivel de inteligencia no parece ser un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo, sin embargo, la inteligencia de un empleado sí tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales se sienten a menudo descontentos con su labor.
- Experiencia.** La experiencia en el trabajo está relacionada con la satisfacción de una manera bastante interesante. Como es de esperarse, los empleados nuevos tienen tendencias a sentirse satisfechos con su trabajo, sin embargo, después de cierto tiempo

esto puede terminar a menos que el empleado sienta que está realizando progresos constantes hacia el logro de sus necesidades profesionales y sociales.

Así, según (Blum & Naylor, 1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

A su vez, (Landy & Conte, 2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral, y (Spector, 2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos.

(Pozo, Morillejo, Hernández, & Martos, 2005), realizaron una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, donde distinguieron dos tipos de factores que afectan el grado de Satisfacción Laboral: las Relaciones Interpersonales, y factores de superación. Los mismos autores concluyen que las variables ligadas a las relaciones interpersonales (conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad) han dado origen a una amplia literatura donde se ha evidenciado su papel en la predicción no sólo de la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados, sino también de los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores. En lo concerniente a las variables relacionadas con el desarrollo del trabajador, se ha encontrado que las mayores oportunidades de desarrollo profesional están significativamente asociadas con elevados niveles de satisfacción laboral, mayor compromiso con la organización y una mínima intención de cambiar de trabajo (Acker, 2004).

Para (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2001) los factores que generan satisfacción son cinco: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros. Para (Herzberg, citado por Vroom y Deci, 1999) existen factores que generan satisfacción y otros que previenen la insatisfacción, es decir, factores motivacionales y factores higiénicos. Los

factores higiénicos son: salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, administración de la organización y relaciones interpersonales. Los factores motivacionales son reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía, trabajo en sí y posibilidades de avance.

## **B.6. Indicadores de Satisfacción Laboral**

(Robbins & Judge, 2009) Establecen ciertos indicadores que influyen en la satisfacción laboral del colaborador y que pueden crear graves consecuencias para las empresas si no se les presta la debida atención, estos son:

- **El ausentismo:** La insatisfacción produce faltas en el trabajo, pero existen otro elemento que también influyen. Como por ejemplo las empresas que dan lugar a faltar por enfermedad sin tener ninguna consecuencia, dan lugar a que los empleados insatisfechos falten sin tener ninguna consecuencia. Pero esto también puede darse en los empleados que estén satisfechos porque a ningún colaborador le caería mal un día de descanso sin tener ninguna sanción. Hay otro factor que influye en el ausentismo y son las ofertas laborales, si hay una gran variedad de empleos disponibles los empleados insatisfechos se ausentarán más, pero si hay una escases de empleos no lo harán y tendrán el mismo nivel de ausentismo que un colaborador satisfecho.
- **Rotación de personal:** En este indicador también influye la oferta de empleos. Si el colaborador se encuentra insatisfecho y encuentra un mejor empleo en el que él pueda percibir que tendrá un mejor salario, horario, no dudara en cambiarse de empleo. Este indicador muestra de manera más clara si existe o no la satisfacción laboral. Se cree que la insatisfacción laboral es igual a rotación, cuando el colaborador tiene las competencias elevadas, como el nivel de estudios, altas habilidades, experiencia. Porque tiene muchas posibilidades de encontrar un empleo más rápido y mejor.
- **Retrasos:** Otra manera por la cual los colaboradores manifiestan el sentimiento de insatisfacción es a través de las llegadas tarde al lugar de trabajo. Esto significa que la persona acude al trabajo minutos u horas después del horario establecido, para el comienzo de sus labores. Este indicador actúa como una especie de ausentismo de corta duración, desde unos cuantos minutos hasta varias horas en cada ocasión, y es otra forma en que el empleado abandona físicamente el desempeño de sus labores. Puede impedir la conclusión oportuna del trabajo y afectar negativamente el vínculo que se tiene con los colegas. Una

o dos llegadas tarde al mes no son señal de insatisfacción, pero si esto se repite muy seguido si puede ser un síntoma de conducta negativa a la que se le debe prestar la debida atención.

- **Robo:** Algunos empleados roban productos de la empresa, otros usan los servicios de la empresa sin autorización, como llamadas telefónicas de larga distancia. Todos estos actos representan hurto, lo que significa que se adueñó de los bienes de la empresa. Este acto puede ser por muchos motivos, entre ellos el sentirse abusados con tantas tareas, y fracasados con el trato que se les da en la empresa. Los colaboradores intentan respaldar su actitud negativa a través de estas acciones, quizá con el fin de vengarse por todo lo malo que reciben.

La situación de ausentismo y retrasos, los rígidos controles de la empresa o programas de incentivos no siempre resuelven los problemas de robos, pues dirigen a los síntomas y no a las causas subyacentes, como una profunda insatisfacción laboral.

- **Violencia:** El indicador más fuerte que se puede dar en la empresa a causa de la insatisfacción laboral es la violencia, que se podría dar de dos maneras, verbal o física. Esta agresión puede ocurrir hacia el cliente externo e interno, pero las consecuencias son las mismas. Según estudios, cientos de colaboradores son perjudicados con este indicador en su lugar de trabajo, y la mayor parte de ellos guardan silencio por temor a represalias.

Los superiores deben vigilar cada vez más las señales de insatisfacción en el trabajo que puedan convertirse en daño físico o verbal en el lugar de labores, y tomar de inmediato medidas preventivas que correspondan.

### **B.7. Tipos de Satisfacción Laboral**

Según (Peiró & Prieto, 1996), en un estudio realizado por la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo, existen diferentes tipos de satisfacción:

**Tabla Nº 2 Tipos de Satisfacción 1 Laboral**

<b>Insatisfacción Laboral Constructiva</b>	<b>Insatisfacción Laboral Fija</b>	<b>Pseudo-Satisfacción Laboral Resignada</b>
La insatisfacción es un estímulo para mejorar la situación.	No se cumplen sus aspiraciones, las mantiene, aunque no hace nada porque cambie la situación.	Ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad.

Además, se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

**Tabla Nº 3 Tipos de Satisfacción 2 Laboral**

<b>Satisfacción General</b>	<b>Satisfacción Por Facetas</b>
Indicador promedio que puede sentir el colaborador frente a las distintas facetas de su trabajo.	Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización.

(Hoppock, 1935), consideró que la Satisfacción con el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y la relacionaba con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para el tipo de trabajo.

### **B.8. Modelos teóricos que explican la Satisfacción en el Trabajo**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación.

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance).

Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

<b>LOS DOS FACTORES DE HERZBERG</b>	
<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b> (De satisfacción)	<b>FACTORES DE HIGIENE</b> (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
1. El trabajo en sí 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad	1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

**Figura Nº 1. Teoría de Higiene – Motivacional**

Fuente: (Herzberg, 1968)

- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. (Dawes, 2009).

El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

- **Teoría de las necesidades de Maslow.** (Maslow, 1954), menciona que el “diseñó una teoría psicológica sobre la motivación humana que explicó mediante una jerarquía de necesidades o motivaciones que afectan a todos los sujetos y que organizó estructuralmente como una pirámide”.

Esta pirámide consta de cinco niveles que explican el comportamiento humano. En la parte más baja de la pirámide se sitúan las necesidades prioritarias para la supervivencia y en la parte más alta se sitúa las de menor importancia para la supervivencia, pero de mayor trascendencia para el desarrollo personal, afectivo y emocional. Para (Maslow, 1954), existe un orden de prioridad en las necesidades, de manera que se satisfacen primero las necesidades más básicas y a partir de ahí podemos ir generando necesidades más complejas. Solo pueden satisfacerse los niveles superiores de la pirámide cuando los niveles

inferiores han sido satisfechos. De acuerdo con la pirámide, las cinco necesidades comenzando por la base de la pirámide son:

**1) Necesidades fisiológicas:** (Maslow, 1954, pág. 30). Son la primera prioridad del sujeto, son innatas y están relacionadas con la supervivencia. En esta categoría entraría la comida, bebida, sexo, dormir, eliminar desechos, mantener la temperatura corporal, respirar, etc. De estas necesidades depende la supervivencia del individuo y deben ser las primeras en satisfacerse.

**2) Necesidad de seguridad:** (Maslow, 1954, pág. 31). Tendencia a sentirse seguro y protegido frente a situaciones de peligro físico y/o psicológico. Su objetivo es la protección contra el peligro, amenazas, privaciones, etc. Esta necesidad prevalece sobre los bienes materiales o la propiedad privada (si una persona es amenazada físicamente mientras saca dinero del cajero, lo más probable es que le dé el dinero al atracador sin preocuparse de la pérdida económica puesto que el objetivo sería proteger su integridad física). Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad aparecen otras necesidades más complejas.

**3) Necesidad de afiliación:** (Maslow, 1954, pág. 31). Desarrollo afectivo y de interacción entre las personas, con la necesidad de amistad, afecto y aceptación social. El ser humano tiene una tendencia natural a agruparse, siente la necesidad de pertenecer a distintos grupos. Cuando esta necesidad no se cubre (no recibir afecto, dificultades en la comunicación con otras personas de alrededor, no estar integrado en ningún grupo, etc.) estas personas desarrollarán a corto o medio plazo problemas psicológicos.

**4) Necesidad de estima o reconocimiento:** (Maslow, 1954, pág. 32). Necesidad de todo ser humano de sentirse valorado por sí mismo y por los demás. Cuando estas necesidades están cubiertas el sujeto se siente seguro de sí mismo, mientras que si no están cubiertas el sujeto sufre desajustes que se expresan en sentimientos de inferioridad, inestabilidad emocional, depresión, etc.

**5) Necesidad de autorrealización:** (Maslow, 1954, pág. 34). Para Maslow es el ideal al que todo ser humano desea llegar, su objetivo es desarrollar todo el potencial y talento disponible y progresar en la vida al máximo para alcanzar la perfección o autorrealización. Cuando alcanzamos este estrato significa que el resto de necesidades están cubiertas.



**Figura Nº 2. Teoría de las necesidades de Maslow.**

Fuente: (Maslow, 1954)

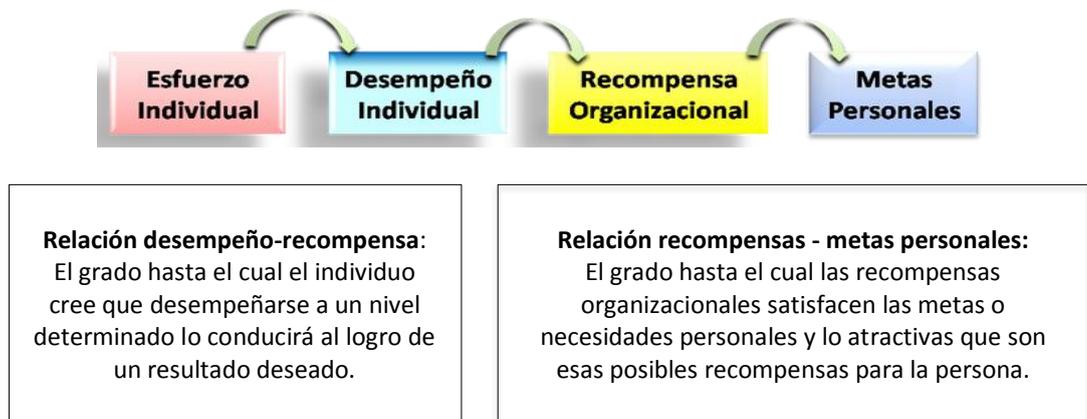
- Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo.
- Teoría de las Expectativas de Vroom:** Según (Vroom, 1964), afirma que una persona tiende a actuar de cierta manera con base en la expectativa de que después del hecho, se presentará un resultado atractivo para el individuo. Incluye tres elementos o variables:

  - Expectativa:** Es el vínculo entre el esfuerzo y el desempeño y se refiere a la probabilidad percibida por el individuo de que su esfuerzo le permitirá alcanzar un nivel de desempeño deseado.

2. **Fuerza:** Es el vínculo entre el desempeño y la recompensa, el grado en que el individuo cree que desempeñarse a un nivel en particular, es el medio para lograr el resultado deseado.

3. **Valencia:** Es lo atractivo que puede resultar la recompensa, la importancia que el individuo dé al resultado o recompensa potencial que se puede lograr en el trabajo.

En otras palabras, esta teoría nos dice que la tendencia para actuar en cierta forma, depende de qué tanto la persona esté convencida de que sus acciones lo conducirán a lograr cierto resultado y también de qué tan atractivo resulte este resultado para ella. La lógica de la teoría supone que toda persona se esforzará en su desempeño para lograr obtener aquello que desea, siempre y cuando piense que es posible lograrlo.



**Figura Nº 3. Teoría de las Expectativas de Vroom.**

Fuente: (Vroom, 1964)

- **Teoría de la satisfacción por facetas.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto. (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres 14 situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

- **Teoría de los eventos situacionales.** En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. (Quarstein, Mcaffé, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).

### **B.9. Instrumentos para medir la Satisfacción Laboral**

Son variados los instrumentos analizados y de ellos se da especial atención a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC que ha sido validado en Perú.

- **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).** El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) (Weiss, Dawis, England, & Lofquist, 1967), está diseñado para medir la satisfacción del empleado con su trabajo y asienta sus argumentos en los principios básicos de la teoría del ajuste. Esta escala se presenta en dos formatos: una versión larga de 100 ítems y otra abreviada de 20; en ambas ediciones se incluyen ítems en los que se interroga acerca de 20 facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones de las mismas se calculan solo para el formato largo. En el formato corto se evalúa la satisfacción general, la intrínseca (naturaleza del puesto) y la extrínseca (otros aspectos de la situación del trabajo, como las prestaciones y el salario).
- **Job Descriptive Index (JDI).** Este cuestionario posee 90 ítems y considera la evaluación de la satisfacción laboral a través de cinco diferentes facetas del ambiente laboral: (a) trabajo, (b) pago, (c) promociones, (d) supervisión, y (e) compañeros de trabajo. La evaluación de estas es importante como posibles predictores de una rotación de personal o despidos. (Smith, Kendall, & Hulin, 1969).
- **Cuestionario Font Roja.** Este cuestionario posee 27 ítems valorados cada uno mediante una escala de Likert de uno a cinco y considera la evaluación de la satisfacción laboral mediante ocho dimensiones: (a) exceso o presión de trabajo, (b) promoción profesional, (c) satisfacción con el puesto de trabajo, (d) monotonía laboral, (e) relaciones

interprofesionales, (f) competencia profesional, (g) tensión relacionada con el trabajo, y (h) relaciones interpersonales con los compañeros. (Aranaz & Mira, 1988).

- **Job in General Scale (JIG).** Este cuestionario tiene como objetivo proporcionar una evaluación general de la percepción que tienen los empleados de sus puestos de trabajo. Tiene un diseño similar al JDI, pero en una versión resumida, ya que solo posee 18 ítems, los cuales son adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general. (Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989).
- **Cuestionario S20/23 Meliá & Peiró.** El cuestionario S20/23 (Meliá & Peiró, 1989) de 23 ítems ha sido diseñado para poder obtener una evaluación de la satisfacción laboral. Su predecesora es la versión S4/82 de 82 ítems elaborada por los mismos autores, con la diferencia de que la S20/23 logra mayores niveles de fiabilidad, además de ser menos extensa. El S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con: (a) la supervisión, (b) el ambiente físico de trabajo, (c) las prestaciones recibidas, (d) la satisfacción intrínseca del trabajo, y (e) la participación.
- **Escala de Satisfacción Laboral – versión para orientadores (ESL-VO).** Esta escala de satisfacción laboral (ESL-VO) permite analizar la satisfacción laboral en tres niveles: (a) global, (b) dimensional, y (c) faceta. El instrumento consta de un cuestionario con 37 ítems, 16 medidos con una escala nominal de uno a cinco y distribuidos en ocho dimensiones: (a) diseño del trabajo, (b) realización personal, (c) oportunidades de desarrollo futuro, (d) relaciones sociales y tiempo libre, (e) reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) valoración social del trabajo, (g) recompensas extrínsecas, y (h) oportunidades de promoción justa sobre la base de méritos personales. (Anaya & Suárez, 2004).
- **Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang.** Este cuestionario está basado en el realizado por Meliá & Peiró. Es usado para medir la satisfacción laboral en grupos de trabajos de instituciones públicas, con un total de 39 ítems. El cuestionario explica la satisfacción laboral con seis factores: (a) satisfacción con el trabajo en general, (b) con el ambiente físico de trabajo, (c) con la forma en que se realiza el trabajo, (d) con las oportunidades de desarrollo, (e) con la relación subordinado-supervisor, y (f) con la remuneración. (Chiang, Salazar, Huerta, & Nuñez, 2008).

- **Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.** La escala SL-SPC (Palma S. , 2005) permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. Esta encuesta se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

## 4. ASPECTO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo de Estudio

- **De acuerdo a la orientación**

**Aplicada.** Debido a que la investigación depende a priori de la teoría existente en las ciencias administrativas y porque, además, se tiene interés en su aplicación para desarrollar soluciones a problemas prácticos. (Bisquerra, 2013)

- **De acuerdo al tipo de investigación**

**Descriptiva.** Mediante este tipo de investigación se “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

**Correlacional Causal,** la cual “tiene como finalidad conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Se pretende analizar la relación existente entre las dos variables de estudio: Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral.

### 4.2. Tipo de Investigación

Según los tipos de investigación el estudio corresponde al tipo correlacional causal, la cual “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 81). Se pretende analizar la relación existente entre las dos variables de estudio: Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral.

### 4.3. Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental porque se estudia “la variable única sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 149). Y Transversal porque “la recolección de datos se realiza en un momento dado, los datos se recopilan en un momento único”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 151).

#### 4.4. Población

Para (Sánchez & Reyes, 2015, pág. 102) “una población es el conjunto de todos los miembros de cualquier clase bien definida de personas, eventos u objetos”. Es decir, la población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, también es entendido como el total de todas las unidades de análisis.

Comprendido desde ese sentido, se afirma que una población es finita en su estudio en la cual se mantienen características comunes, al respecto (Ramírez, 1999, pág. 139) mencionó que población finita “es aquella donde todos los elementos son identificados por el investigador, es decir que se maneja un conocimiento sobre su cantidad total, además es finita cuando estadísticamente está conformada por menos de cien mil elementos”.

Por lo tanto, la presente investigación se enmarca en una población finita pues está constituida por 55 trabajadores de la UGEL Recuay, 2018, de los cuales 12 son nombrados, 29 se encuentran dentro del Cuadro de Asignación de Personal (CAP) y 14 bajo la modalidad Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

**Tabla N° 4. Distribución de la población de estudio**

N°	Área de trabajo	N° de trabajadores
1	Área de gestión pedagógica	17
2	Área de gestión administrativa	20
3	Área de gestión institucional	12
4	Órgano de dirección	04
5	OCI	2
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>

- Masculino 27
- Femenino 28

##### - Muestra censal

Para (Arias, 2006, pág. 83) la muestra “es la parte de la población que se selecciona de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Entonces se entiende que la muestra es un subconjunto de la población objeto de estudio, sobre la cual se recolectaran los datos. En este caso como la población ha sido

considerado finita y el investigador puede manejar la cantidad identificada se ve por conveniente trabajarlo como muestra censal la cual consiste en seleccionar al 100% de la población como unidades de análisis, Al respecto (Ramírez, 1999, pág. 140) señala que “una muestra es censal cuando todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

#### **4.5. Unidad de Análisis y Muestra**

- **Unidad de Análisis**

La unidad de análisis de la siguiente investigación son todos los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay.

- **Muestra**

La muestra lo constituye el total de 55 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay.

#### **4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

- **Técnicas**

Con el fin de cumplir los objetivos propuestos se utilizó como técnica la encuesta. Al respecto (Encarnación, 2004, pág. 238) manifestó que “la encuesta es la técnica de recopilación de datos acerca de hechos objetivos, opiniones, conocimientos, etc., basados en una interrelación entre el investigador (encuestador) y el encuestado (el que responde) haciendo uso de un cuestionario”.

Entonces se deduce que la encuesta se enmarca en una clase de directa, ya que los datos conseguidos de la “unidad de análisis” corresponden a los objetivos del presente trabajo. Además, cabe señalar que la encuesta es una aplicación específica del método cuantitativo porque permite proveer información numérica para el tratamiento estadísticos, evaluar y determinar las relaciones entre las variables.

- **Instrumentos de recopilación de datos**

El instrumento utilizado para recoger la información de la muestra de estudio es el cuestionario, definida como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”, (Sampieri, 2010, pág. 285), utilizando preguntas con cinco alternativas tipo

Likert de respuesta tipo escala, en función a la naturaleza del indicador.

Se formularán preguntas para la variable independiente y dependiente en función a los indicadores expuestos en el presente. La fiabilidad del cuestionario se hará a través del estadístico de medida del Alfa de Cronbach.

#### **4.7. Análisis estadísticos e interpretación de datos**

##### **- Análisis Estadístico**

La información obtenida, se someterá a técnicas estadísticas como: media, moda, Chi-cuadrado, frecuencias, correlaciones; las cuales serán procesadas mediante el uso del programa SPSS Statistics (Versión 22). Este análisis nos permitirá comprobar las hipótesis de la investigación.

#### **4.8. Ética de investigación**

##### **- Confidencialidad**

Los datos obtenidos mediante la investigación, serán de carácter confidencial y no serán usados para otros fines que perjudiquen a la institución.

#### **4.9. Financiamiento**

Los costos de este proyecto serán asumidos únicamente por el responsable de desarrollar esta investigación.

## 5. RESULTADOS

### PREGUNTA N° 01

*Tabla N° 5*

Genero		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Masculino	27	49.0
	Femenino	28	51.0
	Total	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

#### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 05 se puede observar que, en cuanto al género, se tiene a 27 del sexo masculino que hacen un total del 49 %, 28 del sexo femenino las cuales hacen un 51 % del total de encuestados dentro de todas las áreas de la institución, para la presente investigación referente a las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 02

*Tabla N° 6*

Ocupación		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Profesional	35	63.6
	Técnico	15	27.3
	Auxiliar	5	9.1
	Total	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

#### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 06 se puede observar que, en cuanto a la ocupación del personal, se tiene que 35 personas son profesionales haciendo un 63.3 %, 15 personas son técnicos haciendo un 27.3 % y 5 personas son auxiliares haciendo un 9.1 % del total de encuestados en la institución para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 03

Tabla N° 7

Modalidad		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Directores	5	9.09
	Nombrados	12	21.82
	Contrato de servicios personales CAP	22	40.00
	Contrato Administrativo de Servicios CAS	14	25.45
	Locador	2	3.64
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

#### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 07 se puede observar que, en cuanto a la modalidad de permanecía en la institución, en el cual 5 son directores los cuales hacen un 9.09 %, 12 son nombrados haciendo un 21.82 %, 22 están en el rubro de contrato de servicios personales CAP haciendo un 40 %, 14 están dentro del rubor de contrato administrativo de servicios CAS haciendo un 25.45 % y 2 personas que están en el rubro de locador los cuales hacen un 3.64 %, del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 04

Tabla N° 8

¿Considera que el trabajador muestra una actitud positiva al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo?		Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Nunca	8	14.5
	Casi Nunca	27	49.1
	A veces	15	27.3
	Casi Siempre	3	5.5
	Siempre	2	3.6
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 08 se puede observar que, en cuanto a la cuarta pregunta del cuestionario, en el cual 8 profesionales respondieron Nunca haciendo un 14.5 %, 27 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 49.1 %, 15 profesionales respondieron a veces haciendo un 27.3 %, 3 profesional respondieron estar casi siempre haciendo un 5.5 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 05

*Tabla N° 9*

<b>¿Considera que el trabajador se pone en el lugar de la otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	12 21.8
	<b>Casi Nunca</b>	23 41.8
	<b>A veces</b>	13 23.6
	<b>Casi Siempre</b>	6 10.9
	<b>Siempre</b>	1 1.8
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 09 se puede observar que, en cuanto a la quinta pregunta del cuestionario, en el cual 12 profesionales respondieron nunca haciendo un 21.8 %, 23 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 41.8 %, 13 profesionales respondieron a veces haciendo un 23.6 %, 6 profesional respondieron casi siempre haciendo un 10.9 %, 1 profesionales respondieron siempre haciendo un 1.8 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 06

Tabla N° 10

¿El trabajador realiza una comunicación de manera clara y entendible con sus compañeros?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	20	36.4
	Casi Nunca	17	30.9
	A veces	8	14.5
	Casi Siempre	6	10.9
	Siempre	4	7.3
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 10 se puede observar que, en cuanto a la sexta pregunta del cuestionario, en el cual 20 profesionales respondieron nunca haciendo un 36.4 %, 17 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 30.9 %, 8 profesionales respondieron a veces haciendo un 14.5 %, 6 profesional respondieron casi siempre haciendo un 10.9 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 07

Tabla N° 11

¿Considera que el trabajador mantiene un estado de ánimo positivo y agradable?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	6	10.9
	Casi Nunca	20	36.4
	A veces	24	43.6
	Casi Siempre	3	5.5
	Siempre	2	3.6
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 11 se puede observar que, en cuanto a la séptima pregunta del cuestionario, en el cual 6 profesionales respondieron nunca haciendo un 10.9 %, 20 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 36.4 %, 24 profesionales respondieron a veces haciendo un 43.6 %, 3 profesionales respondieron casi siempre haciendo un 5.5 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6% del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 08

*Tabla N° 12*

<b>¿Cree que el trabajador muestra una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	15 27.3
	<b>Casi Nunca</b>	18 32.7
	<b>A veces</b>	16 29.0
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.5
	<b>Siempre</b>	3 5.5
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 12 se puede observar que, en cuanto a la octava pregunta del cuestionario, en el cual 15 profesionales respondieron nunca haciendo un 27.3 %, 18 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 32.7 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29 %, 3 profesional respondieron casi siempre un haciendo un 5.5 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

**PREGUNTA N° 09****Tabla N° 13**

**¿Considera que la conducta o comportamiento de los trabajadores de la institución generan confianza?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Nunca</b>	20	36.4
<b>Casi Nunca</b>	18	32.7
<b>A veces</b>	12	21.8
<b>Casi Siempre</b>	3	5.5
<b>Siempre</b>	2	3.6
<b>Total</b>	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 13 se puede observar que, en cuanto a la novena pregunta del cuestionario, en el cual 20 profesionales respondieron nunca haciendo un 36.4 %, 18 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 32.7 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 3 profesional respondieron casi siempre haciendo un 5.5 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

**PREGUNTA N° 10****Tabla N° 14**

**¿El trabajador está siempre predispuesto a entablar un diálogo de cualquier tema?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Nunca</b>	16	29.1
<b>Casi Nunca</b>	19	34.5
<b>A veces</b>	16	29.1
<b>Casi Siempre</b>	2	3.6
<b>Siempre</b>	2	3.6
<b>Total</b>	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 14 se puede observar que, en cuanto a la décima pregunta del cuestionario, en el cual 16 profesionales respondieron nunca haciendo un 29.1 %, 19 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 34.5 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29.1 %, 2 profesional respondieron casi siempre haciendo un 3.6 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### **PREGUNTA N° 11**

**Tabla N° 15**

<b>¿Considera que el trabajador muestra ser respetuoso con sus compañeros y jefe?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	15 27.3
	<b>Casi Nunca</b>	18 32.7
	<b>A veces</b>	16 29.1
	<b>Casi Siempre</b>	4 7.2
	<b>Siempre</b>	2 3.6
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 15 se puede observar que, en cuanto a la onceava pregunta del cuestionario, en el cual 15 profesionales respondieron nunca haciendo un 27.3 %, 18 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 32.7 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29.1 %, 4 profesional respondieron casi siempre 7.2 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 12

Tabla N° 16

¿Cree que el trabajador es solidario con sus compañeros?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	17	30.9
	Casi Nunca	15	27.3
	A veces	13	23.6
	Casi Siempre	6	10.9
	Siempre	4	7.3
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 16 se puede observar que, en cuanto a la doceava pregunta del cuestionario, en el cual 17 profesionales respondieron nunca haciendo un 30.9 %, 15 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 27.3 %, 13 profesionales respondieron a veces haciendo un 23.6 %, 6 profesional respondieron casi siempre 10.9 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 13

Tabla N° 17

¿Considera que el trabajador es cordial con sus compañeros durante las actividades que realizan?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	14	25.4
	Casi Nunca	20	36.4
	A veces	15	27.3
	Casi Siempre	4	7.3
	Siempre	2	3.6
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 17 se puede observar que, en cuanto a la treceava pregunta del cuestionario, en el cual 14 profesionales respondieron nunca haciendo un 25.4 %, 20 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 36.4 %, 15 profesionales respondieron a veces haciendo un 27.3 %, 4 profesional respondieron casi siempre 7.3 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

**PREGUNTA N° 14****Tabla N° 18**

<b>¿El personal recibe críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Nunca</b>	25	45.5
<b>Casi Nunca</b>	15	27.3
<b>A veces</b>	10	18.2
<b>Casi Siempre</b>	2	3.6
<b>Siempre</b>	3	5.4
<b>Total</b>	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 18 se puede observar que, en cuanto a la catorceava pregunta del cuestionario, en el cual 25 profesionales respondieron nunca haciendo un 45.5 %, 15 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 27.3 %, 10 profesionales respondieron a veces haciendo un 18.2 %, 2 profesional respondieron casi siempre 3.6 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.4 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 15

*Tabla N° 19*

¿El personal participa activamente en reuniones y actividades que realiza la institución?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	15	27.2
	Casi Nunca	18	32.7
	A veces	14	25.5
	Casi Siempre	5	9.1
	Siempre	3	5.5
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 19 se puede observar que, en cuanto a la quinceava pregunta del cuestionario, en el cual 15 profesionales respondieron nunca haciendo un 27.2 %, 18 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 32.7 %, 14 profesionales respondieron a veces haciendo un 25.5 %, 5 profesional respondieron casi siempre 9.1 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 16

*Tabla N° 20*

¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	17	30.9
	Casi Nunca	15	27.3
	A veces	14	25.5
	Casi Siempre	5	9.1
	Siempre	4	7.3
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 20 puede observar que, en cuanto a la pregunta dieciséis del cuestionario, en el cual 17 profesionales respondieron nunca haciendo un 30.9 %, 15 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 27.3 %, 14 profesionales respondieron a veces haciendo un 25.5 %, 5 profesional respondieron casi siempre 9.1 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

**PREGUNTA N° 17****Tabla N° 21**

<b>¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de la institución y la de su vida cotidiana?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	21 38.2
	<b>Casi Nunca</b>	15 27.3
	<b>A veces</b>	12 21.8
	<b>Casi Siempre</b>	4 7.2
	<b>Siempre</b>	3 5.5
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 21 se puede observar que, en cuanto a la pregunta diecisiete del cuestionario, en el cual 21 profesionales respondieron nunca haciendo un 38.2 %, 15 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 27.3 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 4 profesional respondieron casi siempre 7.2 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 18

Tabla N° 22

¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	19	34.5
	Casi Nunca	16	29.1
	A veces	13	23.6
	Casi Siempre	4	7.3
	Siempre	3	5.5
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 22 se puede observar que, en cuanto a la pregunta dieciocho del cuestionario, en el cual 19 profesionales respondieron nunca haciendo un 34.5 %, 16 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 29.1 %, 13 profesionales respondieron a veces haciendo un 23.6 %, 4 profesional respondieron casi siempre 7.3 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 19

Tabla N° 23

¿Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes o superiores?			
	Frecuencia	Porcentaje %	
Válido	Nunca	14	25.4
	Casi Nunca	21	38.2
	A veces	12	21.8
	Casi Siempre	4	7.3
	Siempre	4	7.3
	<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 23 se puede observar que, en cuanto a la pregunta diecinueve del cuestionario, en el cual 14 profesionales respondieron nunca haciendo un 25.4 %, 21 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 38.2 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 4 profesional respondieron casi siempre 7.3 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### **PREGUNTA N° 20**

**Tabla N° 24**

<b>¿La institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>	
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	14	25.5
	<b>Casi Nunca</b>	22	40.0
	<b>A veces</b>	12	21.8
	<b>Casi Siempre</b>	3	5.4
	<b>Siempre</b>	4	7.3
	<b>Total</b>	55	100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 24 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veinte del cuestionario, en el cual 14 profesionales respondieron nunca haciendo un 25.5 %, 22 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 40 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.4 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 21

*Tabla N° 25*

<b>¿La remuneración que percibe es adecuada a las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	19 34.5
	<b>Casi Nunca</b>	15 27.3
	<b>A veces</b>	16 29.1
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.5
	<b>Siempre</b>	2 3.6
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 25 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintiuno del cuestionario, en el cual 19 profesionales respondieron nunca haciendo un 34.5 %, 15 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 27.3 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29.1 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.5 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 22

*Tabla N° 26*

<b>¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	22 40.0
	<b>Casi Nunca</b>	16 29.1
	<b>A veces</b>	10 18.2
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.4
	<b>Siempre</b>	4 7.3
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 26 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintidós del cuestionario, en el cual 22 profesionales respondieron nunca haciendo un 40 %, 16 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 29.1 %, 10 profesionales respondieron a veces haciendo un 18.2 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.4 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### **PREGUNTA N° 23**

**Tabla N° 27**

<b>¿La institución cuenta con los ambientes adecuados para tu buen Desempeño laboral?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	14 25.5
	<b>Casi Nunca</b>	22 40.0
	<b>A veces</b>	12 21.8
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.4
	<b>Siempre</b>	4 7.3
	<b>Total</b>	50 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 27 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintitrés del cuestionario, en el cual 14 profesionales respondieron nunca haciendo un 25.5 %, 22 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 40 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.4 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 24

*Tabla N° 28*

<b>¿La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	12 21.8
	<b>Casi Nunca</b>	23 41.8
	<b>A veces</b>	13 23.6
	<b>Casi Siempre</b>	6 10.9
	<b>Siempre</b>	1 1.8
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 28 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veinticuatro del cuestionario, en el cual 12 profesionales respondieron nunca haciendo un 21.8 %, 23 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 41.8 %, 13 profesionales respondieron a veces haciendo un 23.6 %, 6 profesional respondieron casi siempre 10.9 %, 1 profesionales respondieron siempre haciendo un 1.8 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 25

*Tabla N° 29*

<b>¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	16 29.1
	<b>Casi Nunca</b>	19 34.5
	<b>A veces</b>	14 25.4
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.5
	<b>Siempre</b>	3 5.5
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 29 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veinticinco del cuestionario, en el cual 16 profesionales respondieron nunca haciendo un 29.1 %, 19 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 34.5 %, 14 profesionales respondieron a veces haciendo un 25.4 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.5 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 26

**Tabla N° 30**

<b>¿El horario establecido por la institución le resulta incómodo?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	16 29.1
	<b>Casi Nunca</b>	11 20.0
	<b>A veces</b>	14 25.5
	<b>Casi Siempre</b>	6 10.9
	<b>Siempre</b>	8 14.5
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 30 puede observar que, en cuanto a la pregunta veintiséis del cuestionario, en el cual 16 profesionales respondieron nunca haciendo un 29.1 %, 11 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 20 %, 14 profesionales respondieron a veces haciendo un 25.5 %, 6 profesional respondieron casi siempre 10.9 %, 8 profesionales respondieron siempre haciendo un 14.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 27

*Tabla N° 31*

<b>¿Son adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	20 36.4
	<b>Casi Nunca</b>	14 25.4
	<b>A veces</b>	12 21.8
	<b>Casi Siempre</b>	5 9.1
	<b>Siempre</b>	4 7.3
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 31 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintisiete del cuestionario, en el cual 20 profesionales respondieron nunca haciendo un 36.4 %, 14 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 25.4 %, 12 profesionales respondieron a veces haciendo un 21.8 %, 5 profesional respondieron casi siempre 9.1 %, 4 profesionales respondieron siempre haciendo un 7.3 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 28

*Tabla N° 32*

<b>¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	14 25.5
	<b>Casi Nunca</b>	18 32.7
	<b>A veces</b>	16 29.1
	<b>Casi Siempre</b>	5 9.1
	<b>Siempre</b>	2 3.6
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 32 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintiocho del cuestionario, en el cual 14 profesionales respondieron nunca haciendo un 25.5 %, 18 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 32.7 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29.1 %, 5 profesional respondieron casi siempre 9.1 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### PREGUNTA N° 29

**Tabla N° 33**

<b>¿Se analizan las cualidades del personal para designarle un puesto?</b>		
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Válido</b>	<b>Nunca</b>	22 40.0
	<b>Casi Nunca</b>	14 25.4
	<b>A veces</b>	13 23.6
	<b>Casi Siempre</b>	3 5.5
	<b>Siempre</b>	3 5.5
	<b>Total</b>	55 100.0

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 33 se puede observar que, en cuanto a la pregunta veintinueve del cuestionario, en el cual 22 profesionales respondieron nunca haciendo un 40 %, 14 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 25.4 %, 13 profesionales respondieron a veces haciendo un 23.6 %, 3 profesional respondieron casi siempre 5.5 %, 3 profesionales respondieron siempre haciendo un 5.5 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

## PREGUNTA N° 30

*Tabla N° 34*

¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución?		
	Frecuencia	Porcentaje %
Válido	Nunca	20 36.4
	Casi Nunca	14 25.5
	A veces	16 29.1
	Casi Siempre	5 5.4
	Siempre	2 3.6
	<b>Total</b>	<b>55</b>

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 34 se puede observar que, en cuanto a la pregunta treinta del cuestionario, en el cual 20 profesionales respondieron nunca haciendo un 36.4 %, 14 profesionales respondieron casi nunca haciendo un 25.5 %, 16 profesionales respondieron a veces haciendo un 29.1 %, 5 profesional respondieron casi siempre 5.4 %, 2 profesionales respondieron siempre haciendo un 3.6 % del total de encuestados para la presente investigación referente a la relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Recuay, 2018.

### HIPOTESIS

#### HIPOTESIS GENERAL:

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

*Tabla N° 35*

Prueba de chi-cuadrado	
	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	0.001

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 35 que la prueba de Hipótesis tiene el valor de 0.001 cuyo valor es menor que el p-valor con el grado de significancia de 5%, por lo cual existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa el cual nos indica que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

### **HIPOTESIS ESPECÍFICAS:**

a) Las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

**Tabla N° 36**

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
	<b>Significación asintótica</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	0.014

Fuente: Elaboración Propia.

### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 36 se puede observar, que la prueba de Hipótesis tiene el valor de 0.014 cuyo valor es menor que el p-valor con el grado de significancia de 5%, por lo cual existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa el cual nos indica que las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

b) Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018.

**Tabla N° 37**

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
	<b>Significación asintótica</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	0.009

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 37 se puede observar, que la prueba de Hipótesis tiene el valor de 0.009 cuyo valor es menor que el p-valor con el grado de significancia de 5%, por lo cual existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa el cual nos indica que las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018.

c) El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018, es bajo.

**Tabla N° 38**

<b>Prueba de chi-cuadrado</b>	
	<b>Significación asintótica</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	0.004

Fuente: Elaboración Propia.

**INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 38 se puede observar, que la prueba de Hipótesis tiene el valor de 0.004 cuyo valor es menor que el p-valor con el grado de significancia de 5%, por lo cual existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa el cual nos indica que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018, es bajo.

**INTERPRETACIÓN DE LAS CORRELACIONES****HIPOTESIS GENERAL**

Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

		Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,814**
		N	55
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,814**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	55

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

### INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla anterior, tras haber aplicado el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman a las variables las relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral, se logró corroborar que dichas variables en el presente investigación se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.814 y un nivel de significancia de 0.000 por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018”.

### HIPOTESIS ESPECÍFICA

a) Las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.

		Relaciones Humanas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Humanas	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,755**
		N	55
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,755**
		Sig. (bilateral)	0.003
		N	55

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

### INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla anterior, tras haber aplicado el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman a las variables las relaciones Humanas y Satisfacción Laboral, se logró corroborar que dichas variables en el presente investigación se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0.003 por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018”.

b) Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018.

		Relaciones Interpersonales	Condiciones de Trabajo	
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	,823**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	55	55
	Condiciones de Trabajo	Coefficiente de correlación	,823**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	55	55

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

### INTERPRETACIÓN

Como se puede observar en la tabla anterior, tras haber aplicado el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman a las variables las relaciones Interpersonales y Condiciones de Trabajo, se logró corroborar que dichas variables en el presente investigación se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.823 y un nivel de significancia de 0.000 por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay – 2018”.

**Tabla N° 39. Nivel de Satisfacción vs Género**

	Genero				
	Varones	%	Mujeres	%	
Nivel de Satisfacción	Alto	18	0.67	12	0.43
	Medio	6	0.22	10	0.36
	Bajo	3	0.11	6	0.21
	<b>Total</b>	<b>27</b>		<b>28</b>	

Fuente: Elaboración Propia.

### INTERPRETACIÓN:

De la tabla N° 39 se puede observar que, en cuanto a la tabla anterior, en el cual 18 varones respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 67.0 %, 6 varones respondieron que el nivel de satisfacción es medio haciendo un 22.0 %, 3 varones

respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 11.0 %, en cuanto al nivel de satisfacción de las mujeres que trabajan en la institución, 12 mujeres respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 43 %, 10 mujeres respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 36 % y 3 mujeres respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 21% del total de encuestados para la presente investigación.

**Tabla N° 40. Nivel de Satisfacción vs Ocupación**

		Ocupación							
		Profesionales		%	Técnicos		%	Auxiliares	
<b>Nivel de Satisfacción</b>	Alto	27	0.77	8	0.53	3	0.6		
	Medio	6	0.17	4	0.27	1	0.2		
	Bajo	2	0.06	3	0.2	1	0.2		
	<b>Total</b>	35		15		5			

Fuente: Elaboración Propia.

#### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 40 se puede observar que, en cuanto a la tabla anterior, en el cual 27 profesionales respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 77.0 %, 6 profesionales respondieron que el nivel de satisfacción es medio haciendo un 17.0 %, 2 profesionales respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 6 %, en cuanto al nivel de satisfacción de los técnicos que trabajan en la institución, 8 técnicos respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 53 %, 4 técnicos respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 27 % y 3 técnicos respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 20%, en cuanto los Auxiliares 3 auxiliares respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 60 %, 1 auxiliares respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 20 % y 1 auxiliares respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 20% del total de encuestados para la presente investigación.

**Tabla N° 41. Nivel de Satisfacción vs Área de Trabajo**

		Área de Trabajo									
		Gestión Pedagógica		Gestión Administrativa		Gestión Institucional		Órgano de Dirección		OCI	
			%		%		%		%		%
Nivel de Satisfacción	Alto	12	0.71	9	0.45	7	0.58	2	0.5	2	1
	Medio	3	0.18	6	0.3	3	0.25	2	0.5	0	0
	Bajo	2	0.11	5	0.25	2	0.17	0	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>17</b>		<b>20</b>		<b>12</b>		<b>4</b>		<b>2</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración Propia.

#### **INTERPRETACIÓN:**

De la tabla N° 41 se puede observar que, en cuanto a la tabla anterior, en el cual 12 trabajadores del área de gestión pedagógica respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 71.0 %, 3 trabajadores del mismo área respondieron que el nivel de satisfacción es medio haciendo un 18.0 %, y 2 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 11 %, en cuanto al nivel de satisfacción de los trabajadores del área de gestión administrativa, 9 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 45 %, 6 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 30 % y 5 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 25%, en cuanto a los trabajadores del área de gestión institucional 7 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 58 %, 3 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 25% y 2 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es bajo haciendo un 17%, en cuanto a los trabajadores del área órgano de dirección 2 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 50 %, 2 trabajadores respondieron que su nivel de satisfacción es medio haciendo un 50 % y ningún trabajador respondieron que su nivel de satisfacción es bajo, en cuanto a los trabajadores del área de OCI 1 trabajador respondieron que su nivel de satisfacción es alto haciendo un 100 %, del total de encuestados para la presente investigación.

## 6. DISCUSIÓN

En la investigación se buscó determinar la relación que existe entre relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL RECUAY, pues se consideró que ambas variables son importantes para el buen funcionamiento de una institución pública. Es conveniente que en una institución existan condiciones favorables para que los trabajadores se desempeñen en forma eficiente (Bager, 2009); asimismo, que entre los trabajadores existan buenas relaciones interpersonales que contribuyan a su eficiencia y adaptación a los cambios pues así se garantizará el logro de los objetivos institucionales (Dalton, 2007). Los resultados de la investigación demostraron que entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL RECUAY, se encuentran fuertemente relacionados el coeficiente de correlación de 0.814, con un valor de significancia de 0.000 registra que p valor  $\alpha < 0,05$  (5%), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018”. Al respecto se encuentran resultados similares en la investigación a nivel internacional de López, Domínguez y Machado (2014) en la tesis sobre las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional.

En cuanto a las relaciones humanas su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL RECUAY, en la investigación, se logró corroborar que dicha dimensión y variable se encuentran fuertemente relacionadas pues corrobora con un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0.003 por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las Relaciones Humanas se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018”. Es por eso que esta presenta algunas deficiencias en cuanto a aspectos relacionados con la empatía y comunicación efectiva, ya que en las labores realizadas los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay son poco empáticos y hay poca comunicación efectiva con sus demás compañeros, esto podría deberse en gran medida a la complejidad del concepto en sí, ya que según menciona Bueno y Garrido (2012), esta se entiende como “la intención que tiene un colaborador por comprender los sentimientos y emociones de otra persona, a fin de experimentar de forma objetiva y racional su realidad” (p.45).

Así también en la investigación, se logró identificar la relación que existe entre las relaciones interpersonales con las condiciones de trabajo de la UGEL RECUAY, aplicando la correlación estadística Rho de Spearman a la variable de las relaciones Interpersonales y la dimensión de Condiciones de Trabajo, se logró corroborar que dicha variable y dimensión en la presente investigación se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.823 y un nivel de significancia de 0.000 por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “Las Relaciones Interpersonales se relacionan significativamente con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay – 2018”. Es evidente que el ambiente de trabajo es condición favorable u obstáculo para el buen desempeño de los trabajadores de la institución. Las relaciones interpersonales se refieren al trato recíproco de unos trabajadores con otros. Es necesario desarrollar y conservar un ambiente satisfactorio de trabajo que comprometa al talento de todo el personal. (Gadow, 2010).

Por consiguiente, se deben fortalecer las relaciones interpersonales en las instituciones educativas y cultivar las relaciones interpersonales entre docentes, administrativos y los directivos, pues así la institución brindará un mejor servicio y las exigencias de la comunidad serán satisfechas. La creación de un ambiente laboral favorable no es suficiente para el buen funcionamiento de una organización, también es importante mejorar el nivel de comunicación entre los trabajadores. De ahí que el primer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre las relaciones humanas y satisfacción laboral. La prueba de hipótesis para verificarlo indicó que entre relaciones humanas y satisfacción laboral existe una fuerte relación.

Así también en la investigación, se logró identificar que existen deficiencias en cuanto a la aplicación de estrategias para la comunicación efectiva, compañerismo y participación ya que la mayoría de los encuestados mencionaron que no existe una adecuada coordinación entre colegas de las labores realizadas, lo cual muchas veces causa problemas en las relaciones laborales y en el cumplimiento de los objetivos diarios, es así que tras un ahondamiento en la investigación con los encuestados, se logró identificar que esto se debe a que la institución no ha capacitado adecuadamente a sus trabajadores, en dichas estrategias, así también la institución no cuenta con las

herramientas adecuadas para una comunicación efectiva, lo cual es corroborado por Wiemann (2011) en su libro “La comunicación en las relaciones interpersonales”, en el cual hace una comparación entre la vida del matrimonio y la vida laboral y en el cual menciona que al igual que en la relación de pareja uno de los principales requisitos para contar con buenas relaciones interpersonales en una organización es el mantenimiento de una comunicación constante y efectiva, ya que esto permitirá que todos se encuentren informados de cómo se vienen desarrollando cada una de las actividades y como trabajador puede complementar la labor de su colega y este pueda lograr una labor mucha más pulida.

Finalmente en cuanto al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay – 2018, De la tabla N° 37 se puede observar, que la prueba de Hipótesis tiene el valor de 0.004 cuyo valor es menor que el p-valor con el grado de significancia de 5%, por lo cual existe evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa el cual nos indica que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018, es bajo. Identificándose algunas deficiencias en las características del trabajo, compatibilidad entre la personalidad y el puesto, remuneraciones bajas, demasiada supervisión, cabe mencionar que la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay carece de la adecuada gestión que otras de mayor tamaño poseen, es por ello que se debería tener en cuenta un proceso de capacitación para los colaboradores ya que en algunos casos no existe compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, esto es corroborado por la investigación realizada por Peña, Díaz y Carrillo (2015), en la que tras haber identificado incompatibilidad entre personalidad del colaborador y puesto de trabajo, entre sus acciones propuestas, está la de implementar un programa de capacitación y adecuación del empleado al puesto laboral, es así que tras dicha implementación, se obtuvo como resultado que los colaboradores lograron moldear en cierta medida su personalidad a los requerimientos de su labor a fin de que esta les resultara mucho más fácil.

## 7. CONCLUSIONES

1. En la investigación se logró comprobar que relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, se encuentran fuertemente relacionados, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.814, es decir que la primera tiene un fuerte impacto en la satisfacción laboral.
2. En cuanto a las relaciones humanas y la satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0.003, que se viene desarrollando de manera deficiente, esto debido a que existen una comunicación interna poco efectiva, existiendo un elevado nivel de individualismo laboral y un bajo nivel de actitud y estado de ánimo en las distintas actividades realizadas por la institución.
3. Las relaciones Interpersonales y las Condiciones de Trabajo, se encuentran fuertemente relacionadas, con un coeficiente de correlación de 0.823. Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, esto debido a que los trabajadores perciben que poseen una baja oportunidad de desarrollo, con horarios inadecuados y con un alto nivel de supervisión directa.
4. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, presentó un nivel bajo, esto refleja que los trabajadores de esta institución alcanzan una percepción parcial, puesto que las dimensiones: reto de trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado no están cumpliendo de un modo global las expectativas de los trabajadores.

## **8. RECOMENDACIONES**

1. Proponer la implementación de procesos de evaluación y mejora continua en los trabajadores de la UGEL RECUAY - 2018, que consoliden acciones relacionadas con el desempeño laboral, que permita mejorar.
2. Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay elaborar e implementar un plan de comunicación interna y programas de comunicación efectiva para la institución, ya que esta es una de las principales causas que las relaciones interpersonales no estén bien. La comunicación es un factor importante al momento de brindar un buen servicio de calidad, por ende, es necesario que el director de la UGEL no deje de lado este aspecto, ya que el trabajador debe empatizar con los diversos tipos de usuarios y/o administrados en el cual pueda entablar confianza.
3. Se recomienda elaborar e implementar un plan en el cual se plasme nuevos modelos de motivación diferentes al monetario a fin de mejorar la satisfacción laboral, asimismo brindar un mayor nivel de autonomía en el puesto de trabajo a fin de lograr que los trabajadores tengan un mejor desarrollo profesional.
4. Se recomienda al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, implementar herramientas que permitan que los trabajadores muestren sus dificultades, inquietudes referentes a sus problemas que les aquejan sin miedo, esto permitirá mejor el desarrollo de la institución, con buen desempeño de los trabajadores.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acker, J. (2004). *The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care*. *Community Mental Health Journal*.  
<https://link.springer.com/article/10.1023/B:COMH.0000015218.12111.26>.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). *La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral*. *Revista de Investigación Educativa*.
- Aranaz, J., & Mira, J. (1988). *Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario*.
- Arce, B. J., & Malvas, R. Y. (2014). *El Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en la I.E. Manuel Gonzáles Prada de Huari. (Tesis de Grado)*. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Huari - Perú.
- Arias, R. (2006). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. México: MCGRAW HILL.
- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica Nacional. (Tesis de Pregrado)*, Universidad de Carabobo. Valencia, España:  
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación, Tercera Edición*. Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2013). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: Praxis, Wolters, Kluwer.
- Blum, M., & Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.
- Blum, M., & Naylor, J. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales*. México: Trillas.

- Bolaños, Z. J. (2015). *Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de Conflictos Administrativos Educativos. (Tesis de Pregrado), Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.:*  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>.
- Bueno, M., & Garrido, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación.* Mexico. Piramide.
- Camacaro, R. (2016). *Satisfacción Laboral.*  
<http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>.
- Camones, T. Y., & Ceferino, Y. C. (2017). *Gestión del Capital Humano y su Influencia en el Logro de Objetivos y Metas Institucionales de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz - Perú.*
- Cavalcante, S. J. (2004). *Programa de Doctorado y procesos de innovacion educativa. Brasil: Tesis doctoral.*
- Chavez, M. A. (2013). *Influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional de los Trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión. (Tesis Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo - Perú.*
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., Huerta, P. C., & Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento.* Universum.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (2da ed.).* Madrid, España.: R. B. Servicios Editoriales S.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo.* México DF: McGraw Hill Interamericana.
- Dawes, R. (2009). *Teoría del ajuste de trabajo.* Londres: Universidad de Londres.
- Elliot, J. (2013). *Steve Jobs. El líder de Apple: Lecciones gerenciales de un genio controvertido.* . México, D.F : Aguilar.
- Encarnación, V. (2004). *Metodología de la investigación.* Perú: UNJFSC.

- Fernández, & Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid: Díaz de Santos.
- Figuroa, P. R. (2017). *Talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la unidad de gestión educativa Local de Yungay. (Tesis de Grado)*. Universidad César Vallejo. Yungay - Perú.
- Fischman. (2014). *La alta rentabilidad de la felicidad*. Perú:: [goo.gl/HXsck1](http://goo.gl/HXsck1).
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos (10a ed.)*. Santiago de Chile, Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzales, J. (2010). *Relaciones Interpersonales*. Bogota, Colombia: Manual Moderno. <http://cdjbv.ucuenca.edu.ec/ebooks/librosyrev/107810.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta ed.)*. México DF: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación (6ta ed.)*. México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. Nueva York United States: Ed Harper.
- Huerta, R. Y. (2017). *Gestión del talento humano y gestión de calidad en el desempeño laboral en los directores de la UGEL Carhuaz. (Tesis de Grado)*. Universidad César Vallejo. Carhuaz - Perú.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). *Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. Journal of Applied Psychology 74(2), 193-200.*
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Laza, M. (2016). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. Optimiza la eficiencia de tu empresa.* <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-no-laboral-de-lostrabajadores>. Retrieved from

<http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-lostrabajadores>

- Llaneza, F. J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. . Valladolid: Lex Nova.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention*. San Francisco, California.
- López, d. L. (2015). *Empoderamiento y Satisfacción Laboral. (Tesis de Grado)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Márquez, L. (2002). *Satisfacción laboral. Manual*. <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral>.
- Maslow, A. (1954). *Teoría de la satisfacción laboral*. México: Hill.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1989). *La medida de la Satisfacción Laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. Psicologemas 5, 59-74*. [http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS20\\_23.PDF](http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF).
- Monge, D. N. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia. (Tesis de Grado)*. Universidad Mayor de San Marcos. Lima - Perú.
- Morales, J. F., Moya, M. G., & Cuadrado, I. (2007). *Psicología social. (3a. Ed.)*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- Mori, E. N. (2017). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Tesis de Grado)*. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Oliveros, F. (2004). *Relaciones Interpersonales. 1era Edición*. Ediciones Palabra, S.A.
- Ovalle, d. L. (2016). *Motivaciones Psicosociales y Satisfacción Laboral. (Tesis de Grado)*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolán.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.

- Peiró, J., & Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Madrid, España: UNED.
- Pérez, S. D., & Villareal, C. M. (2016). *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del hospital nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas. (Tesis Licenciatura)*. Universidad Privada Arzobispo Loayza. Lima - Perú: <http://repositorio.ual.edu.pe/bitstream/handle/UAL/42/0010%20-%202016%20%20PER%C3%89ZVILLARREAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Pozo, M., Morillejo, E., Hernández, P. S., & Martos, M. J. (2005). *Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Ansiedad y Estrés*.
- Quarstein, V., Mcaffé, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction. Human Relations*.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- Ramos, O. V. (2015). *Relaciones Sociales en el Trabajo y Satisfacción Laboral. Universidad Casa Grande*. Guayaquil - Ecuador.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional. Octava edición*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (1999). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F: Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional (Decimoquinta ed.)*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *“Comportamiento Organizacional”. 13era Edición*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sampieri, H. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta ed.)*. Bogotá: McGraw- Hill.
- Sánchez, J. L. (2017). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos de la EPS Chavín S.A. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo*. Huaraz - Perú.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Bussines Suport.
- Sisa, A. (2013). *Las relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional*.

- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes* Chicago, Illinois. Rand McNally psychology series.
- Soria, M. V. (2004). *Relaciones humanas (2da ed.)*. México: Limusa S.A.
- Spector, P. E. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica / Paul E. Spector; traducción Arturo Aparicio Vázquez, Mariana Fernández de la Peña*. México: El Manual Moderno.
- Vásquez, J. L. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo*. Tarapoto - Perú: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez\\_jl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf).
- Vroom, V. (1964). *Teoría de la expectativa*. <https://erandiramirez.wordpress.com/teoria-de-las-expectativas-de-vroom>.
- Weiss, D., Dawis, R., England, G., & Lofquist, L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Universidad de Minnesota.
- Wiemann, M. O. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Barcelona: UOC.

**ANEXOS**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p><b>“RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE RECUAY, 2018”</b></p>	<p><b>PG=</b> ¿De qué manera la relación interpersonal se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018?</p>	<p><b>OG =</b> Determinar la ración entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018.</p>	<p><b>HG =</b> Las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018.</p>	<p><b>V1.</b> Relaciones Interpersonales</p>	<p>Relaciones Humanas</p>	Actitud	<p>C U E S T I O N A R I O</p>
						Empatía	
						Comunicación efectiva	
					<p>Relaciones sociales</p>	Estado de ánimo	
						Compañerismo	
						Confianza entre familias	
					<p>Prácticas de Valores</p>	Dialogo entre personas	
						Respeto	
						Solidaridad	
	Calidez						
	<p><b>Pe1=</b> ¿De qué manera las Relaciones Humanas se relaciona con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018?</p> <p><b>Pe2=</b> ¿De qué manera las Relaciones Interpersonales se relaciona con las Condiciones de trabajo de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay - 2018?</p> <p><b>Pe3=</b> ¿Cuál es el Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018?</p>	<p><b>Oe1=</b> Establecer la relación entre las Relaciones Humanas y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.</p> <p><b>Oe2=</b> Determinar la relación entre las Relaciones Interpersonales con las Condiciones de Trabajo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018.</p> <p><b>Oe3=</b> Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018.</p>	<p><b>He1=</b> Las Relaciones Humanas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018.</p> <p><b>He2=</b> Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la Condiciones de Trabajo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018.</p> <p><b>He3=</b> El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay-2018, es Bajo.</p>	<p><b>V2.</b> Satisfacción Laboral</p>	<p>Reto del trabajo</p>	Participación	
						Identidad de la tarea	
						Significación de la tarea	
Autonomía							
<p>Remuneraciones justas</p>					Retroalimentación del puesto mismo		
					Realización		
<p>Condiciones de trabajo</p>					Satisfacción con los sueldos y salario		
					Ambiente físico		
					Oportunidad y Desarrollo de la Organización		
	Características del Trabajo						
<p>Relación trabajo-empleo</p>	Horario de trabajo						
	Supervisión						
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto							

## Índice de Confiabilidad

- **ALFA DE CRONBACH**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de Ítems
<b>,901</b>	<b>27</b>

La aplicación de la consistencia interna mediante el índice de Alfa de Cronbach del conjunto de ítems restantes del instrumento fue validado obteniéndose el valor de 0.90, cuya confiabilidad es altamente significativa.

- **VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

- a. La eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.901	12

### Estadísticas de total - elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	41.42	77.718	0.759	0.905
P2	41.40	77.959	0.798	0.905
P3	41.56	77.272	0.740	0.905
P4	41.36	79.092	0.756	0.910
P5	41.68	78.916	0.795	0.905
P6	41.58	78.330	0.765	0.900
P7	41.54	78.213	0.785	0.900
P8	41.66	75.984	0.799	0.900
P9	41.64	77.786	0.778	0.905
P10	41.64	79.541	0.768	0.910
P11	41.72	70.328	0.785	0.910
P12	41.58	77.272	0.790	0.910

- **VARIABLE: SATISFACCION LABORAL**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.920	15

**Estadísticas de total - elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P13	31.42	70.150	0.800	0.915
P14	31.40	71.500	0.850	0.915
P15	32.00	71.400	0.810	0.915
P16	31.58	70.900	0.820	0.915
P17	31.50	70.950	0.810	0.900
P18	31.90	70.900	0.810	0.910
P19	32.10	71.500	0.860	0.910
P20	31.50	71.650	0.790	0.920
P21	31.80	71.800	0.795	0.900
P22	31.45	71.950	0.780	0.900
P23	31.80	72.000	0.810	0.910
P24	32.10	72.450	0.820	0.910
P25	32.00	72.600	0.810	0.900
P26	32.10	72.800	0.790	0.900
P27	31.55	71.900	0.780	0.900

## Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO

"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

### CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL



La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Recuay, 2018. Esta encuesta es totalmente confidencial y anónima, por ende le agradeceremos ser lo más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

**Género:** \_\_\_ Varón \_\_\_ Mujer

**Edad:** \_\_\_

**Ocupación:** \_\_\_ Profesional **Cargo:** \_\_\_\_\_ **Modalidad:** \_\_\_ Directores

\_\_\_ Técnico \_\_\_ Nombrado

\_\_\_ Auxiliar \_\_\_ Contrato de Servicios Personales (CAP)

\_\_\_ Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

\_\_\_ Locador

Para evaluar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

RELACIONES INTERPERSONALES		ESCALAS DE MEDICIÓN				
Nº	DIMENSIÓN 1: RELACIONES HUMANAS	1	2	3	4	5
01	¿Considera que el trabajador muestra una actitud positiva al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo?					
02	¿Considera que el trabajador se pone en el lugar de la otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento?					
03	¿El trabajador realiza una comunicación de manera clara y entendible con sus compañeros?					
04	¿Considera que el trabajador mantiene un estado de ánimo positivo y agradable?					
	<b>DIMENSIÓN 2: RELACIONES SOCIALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	¿Cree que el trabajador muestra una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo?					
06	¿Considera que la conducta o comportamiento de los trabajadores de la institución generan confianza?					
07	¿El trabajador está siempre predispuesto a entablar un diálogo de cualquier tema?					
	<b>DIMENSIÓN 3: PRÁCTICA DE VALORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
08	¿Considera que el trabajador muestra ser respetuoso con sus compañeros y jefe?					
09	¿Cree que el trabajador es solidario con sus compañeros?					
10	¿Considera que el trabajador es cordial con sus compañeros durante las actividades que realizan?					

11	¿El personal recibe críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto?					
12	¿El personal participa activamente en reuniones y actividades que realiza la institución?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>ESCALAS DE MEDICIÓN</b>				
<b>Nº</b>	<b>DIMESIÓN 1: RETO DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo?					
14	¿El trabajo que desempeña contribuye en desarrollo de la institución y la de su vida cotidiana?					
15	¿La institución le ofrece todas las facilidades y libertad para la ejecución de sus actividades?					
16	¿Recibe retroalimentación constante por parte de sus jefes o superiores?					
17	¿La institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?					
	<b>DIMESIÓN 2: REMUNERACIONES JUSTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	¿La remuneración que percibe es adecuada a las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?					
19	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos?					
	<b>DIMESIÓN 3: CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿La institución cuenta con los ambientes adecuados para tu buen Desempeño laboral?					
21	¿La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar las habilidades del personal?					
22	¿Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal?					
23	¿El horario establecido por la institución le resulta incómodo?					
24	¿Son adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?					
	<b>DIMESIÓN 4: RELACIÓN TRABAJO - EMPLEADO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25	¿Su puesto de trabajo va de acorde con las capacidades y habilidades que Ud., posee?					
26	¿Se analizan las cualidades del personal para designarle un puesto?					
27	¿Se aplican métodos de comunicación adecuada para mantener informado a todos los puestos de la institución?					

¡MUCHAS GRACIAS!



## Validación del Instrumento de Investigación

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
DR. ANTONIO MERCEDES HERRERA SUÁREZ	UNASAM	CUESTIONARIO	FLORES MONTALVO YOSSELYN ANGÉLICA
Título del estudio: <b>RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE RECUAY, 2018</b>			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIO	DEFICIENTE 00% - 20%				REGULAR 21% - 40%				BUENA 41% - 60%				MUY BUENA 62% - 80%				EXCELENTE 81% - 100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X									
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos.																					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																					
<b>PROMEDIO</b>																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- Procede su Aplicación
- Procede se aplicación previa levantamiento de las observaciones que se adjuntan
- No procede su aplicación

H/ 13/11/19 Lugar y fecha	31614989 DNI. N°	 Firma del experto	995247357 Teléfono
------------------------------	---------------------	---	-----------------------



