

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**RELACIONES INTERPERSONALES Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUALMAY, 2018.**

PRESENTADO POR:

ROSA YANIS FALCÓN MARTÍNEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

ASESOR:

M(°). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ

HUACHO -2019

**RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE HUALMAY, 2018.**

ROSA YANIS FALCÓN MARTÍNEZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: M(°). DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
HUACHO
2019**



DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar a Dios, por darme vida y salud. En segundo lugar a mis padres Isaías y Eudocia quienes con su amor, trabajo y apoyo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más en mi carrera profesional.

Rosa Yanis Falcón Martínez.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor. Asimismo, a las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión.

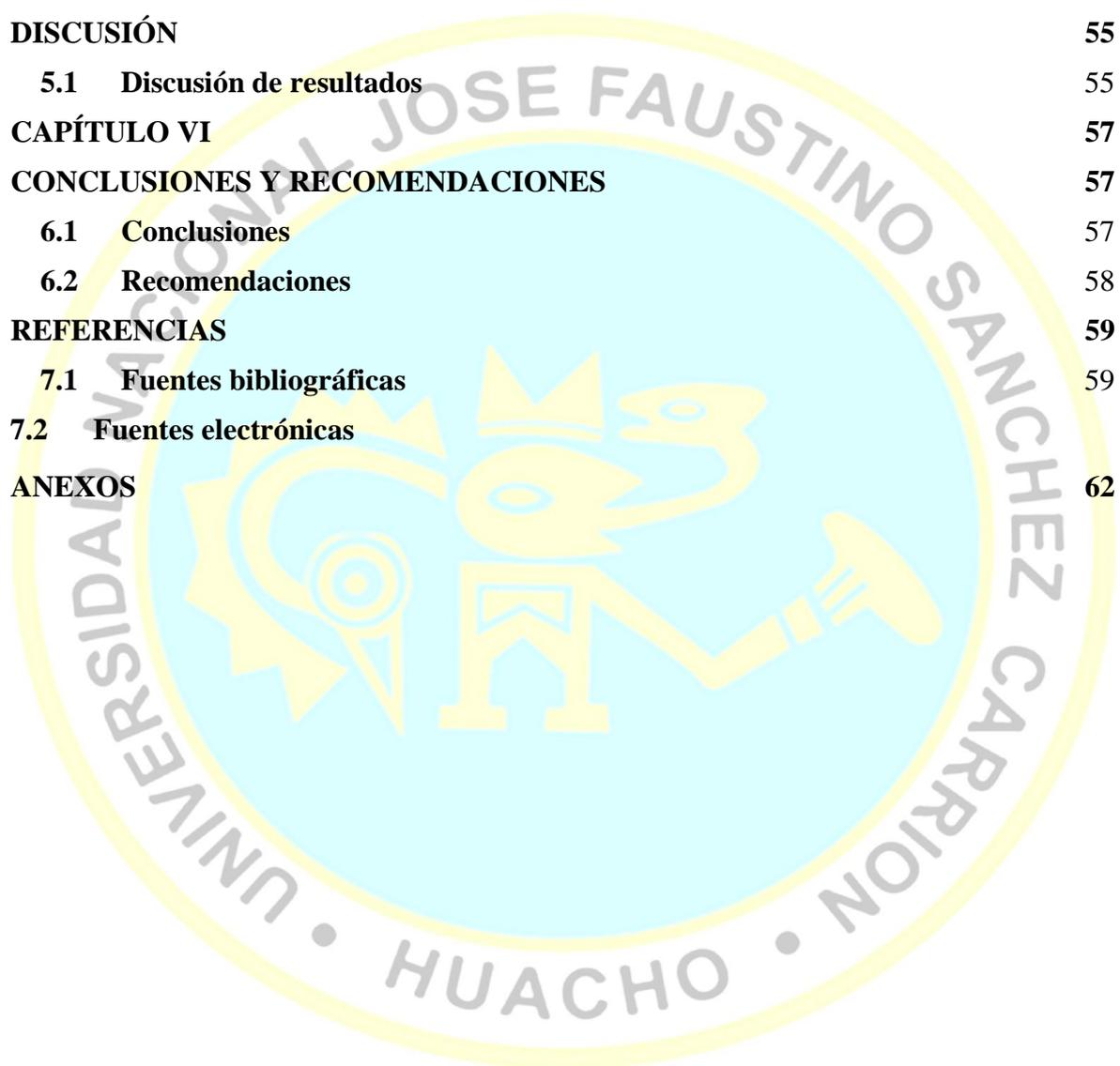
Rosa Yanis Falcón Martínez.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	8
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Definición de términos básicos	33
2.4 Hipótesis de investigación	34
2.4.1 Hipótesis general	34
2.4.2 Hipótesis específicas	35
2.5 Operacionalización de las variables	35
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA	37
3.1 Diseño metodológico	37
3.2 Población y muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	37

3.3	Técnicas de recolección de datos	38
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	39
CAPÍTULO IV		40
RESULTADOS		40
4.1	Análisis de resultados	40
4.2	Contrastación de hipótesis	51
CAPÍTULO V		55
DISCUSIÓN		55
5.1	Discusión de resultados	55
CAPÍTULO VI		57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57
6.1	Conclusiones	57
6.2	Recomendaciones	58
REFERENCIAS		59
7.1	Fuentes bibliográficas	59
7.2	Fuentes electrónicas	59
ANEXOS		62



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.	40
Tabla 2.	Edad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.	41
Tabla 3.	Grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay	42
Tabla 4.	Comprender las diferencias individuales	43
Tabla 5.	Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	44
Tabla 6.	Dirigir las conductas	45
Tabla 7.	Naturaleza del trabajo	46
Tabla 8.	Salario	47
Tabla 9.	Oportunidad de desarrollo	48
Tabla 10.	Relaciones con los colegas	49
Tabla 11.	Pruebas de normalidad	50
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral	51
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre el comprender las diferencias individuales y la satisfacción laboral	52
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre el trabajar con diversidad, equipo y conflictos y la satisfacción laboral	53
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre el dirigir las conductas y la satisfacción laboral	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al género	40
Figura 2.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la edad	41
Figura 3.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al grado de instrucción	42
Figura 4.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al comprender las diferencias individuales	43
Figura 5.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al trabajar con diversidad, equipos y conflictos	44
Figura 6.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al dirigir las conductas	45
Figura 7.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la naturaleza del trabajo	46
Figura 8.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al salario	47
Figura 9.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la oportunidad de desarrollo	48
Figura 10.	Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a las relaciones con los colegas	49

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de que manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 119 trabajadores administrativos, así mismo la muestra fue 91 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. La validación del cuestionario se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett, obteniéndose una correlación de 0,815. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach alcanzando un valor de 0,899. Los resultados respecto a la variable relaciones interpersonales, el 76,9% determinaron que se relacionan con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc., el 48,4% determinó que tienen la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo, el 6% mencionaron que nunca realizan actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto. Respecto a la variable satisfacción laboral, el 58,2% mencionaron que se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan, el 48,4% mencionó que se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga la municipalidad, el 19,8% mencionó que no se sienten satisfechos con las capacitaciones que la municipalidad brinda. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. La investigación concluye que las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman 0,568 siendo una correlación positiva moderada y muy significativa $p = 0,00 < 0,05$.

Palabras clave: Comprender las diferencias individuales, dirigir las conductas, naturaleza del trabajo, salario percibido.

ABSTRACT

The research had as a general objective to establish how interpersonal relationships influence the job satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Hualmay, 2018.

The methodology was of a non-experimental, transversal, correlational causal design. The population was 119 administrative workers, and the sample was 91 administrative workers. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The validation of the questionnaire was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and the Bartlett sphericity test, obtaining a correlation of 0,815. Reliability was realized through Cronbach's Alpha reaching a value of 0,899. The results regarding the interpersonal relationships variable, 76,9% determined that they are related to all your co-workers regardless of their differences between culture, religion, etc., 48,4% determined that they have the ability to direct and lead The work teams, 6% mentioned that they never carry out activities that exceed the formal requirements of their position. Regarding the variable job satisfaction, 58,2% mentioned that they feel satisfied with the work activities they perform, 48,4% mentioned that they feel satisfied with the incentives granted by the municipality, 19,8% mentioned that They are not satisfied with the training provided by the municipality. The Spearman Rho Test was used. The investigation concludes that interpersonal relationships influence the job satisfaction of the administrative staff of the District Municipality of Hualmay, 2018. Also, a Spearman Rho was obtained 0,568 being a moderate and very significant positive correlation $p = 0.00 < 0.05$

Keywords: Understand individual differences, direct behavior, nature of work, salary received.

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Distrital de Hualmay es una organización que lleva a cabo políticas y direcciones particulares en temas de planificar, organizar, dirigir, verificar y seguir, en el interior de la gestión pública de Gobierno Local.

En la actualidad las organizaciones públicas y privadas es común ver problemas sobre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales. Formar relaciones interpersonales de suma complejidad en las organizaciones llega ser un reto muy alto. Estas son muy importantes en el desarrollo del trabajo de un líder, en cuanto éste tenga que ir más allá del programa planificado previamente y es por ello por lo que necesita establecer un vínculo con las personas para mejorar las posibilidades de éxito laboral. La satisfacción en el trabajo es importante en la localidad puesto que grupos de trabajo llegan a formar parte de su organización. Por tal motivo, en la municipalidad se ha manifestado problemas de satisfacción laboral por parte de su personal administrativo, problemas tales como la existencia de una comunicación interna ineficiente ya que no se comunican de manera clara y constante entre los niveles jerárquicos de la municipalidad y al persistir esto, es muy probable que el trabajador reaccione de diferentes formas, donde sobresalen por ejemplo irritación, tensión, depresión, reducción de la capacidad, irritabilidad, y que puede dar a lugar disfunciones organizacionales como la rotación, ausentismo, entre otros.

Es así que se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Este estudio ha sido desarrollado en capítulos. En el capítulo I, se tiene la descripción de la realidad problemática, problemas y objetivos de investigación. El capítulo II contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, hipótesis de investigación y operacionalización de variables. El capítulo III contiene la metodología de la investigación, diseño metodológico, técnica e instrumento, población y muestra, y la técnica de procesamiento de análisis de datos. El capítulo IV contiene el análisis de resultados y contrastación de hipótesis. El capítulo V contiene la discusión y el capítulo VI contiene las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La municipalidad Distrital de Hualmay, parte del Gobierno Local que procede de la voluntad del pueblo, tiene autonomía tanto administrativa y económica respecto a los temas de su dominio, emplea leyes de acuerdo a la Constitución Política del Perú y Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. Esta organización lleva a cabo políticas y direcciones particulares en temas de planificar, organizar, dirigir y verificar la gestión pública de Gobierno Local. Además, incentiva a una oportuna prestación de servicios públicos, promueve el bienestar de la comunidad, el desarrollo de forma integral y oportuna de las limitaciones de su competencia.

Hoy en día, es común ver problemas sobre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales, tanto en las organizaciones públicas como privadas, donde existe principalmente problemas de relación, comunicación, empatía y autenticidad, los cuales no ayudan a transmitir ni mejorar la vida laboral de los trabajadores. Formar relaciones interpersonales de suma complejidad en las organizaciones llega ser un reto muy alto. La confianza interpersonal es un factor importante en las relaciones interpersonales puesto que la confianza facilita las relaciones y comportamiento eficaces laborales. Las relaciones interpersonales son muy complejas, estas son muy importantes en el desarrollo del trabajo de un líder, en cuanto éste tenga que ir más allá del programa planificado necesita establecer un vínculo con las personas para mejorar las posibilidades de éxito laboral. La satisfacción laboral es un grupo de emociones y sentimientos que favorecen o no a los trabajadores en su puesto laboral. Por lo tanto, la comprensión y el saber del grado de satisfacción llegan a ser uno de los elementos de mayor importancia en la gestión y desarrollo a causa de su vínculo con la calidad de vida, relaciones

interpersonales y comportamiento organizacional. A razón de ello la satisfacción de los trabajadores es una de las señales que nos indican insatisfacción laboral en el trabajo, lo cual genera ausentismo, baja productividad y rotación del personal.

En cualquier tipo de profesión es importante la satisfacción laboral, dirigiéndonos a términos como calidad y productividad. La satisfacción en el trabajo es importante puesto que los grupos de trabajo llegan a formar parte de la organización.

En la Municipalidad Distrital de Hualmay se han podido observar problemas que vienen afectando la satisfacción laboral de su personal administrativo, problemas tales como la existencia de una comunicación interna ineficiente ya que no se comunican de manera clara y constante entre los niveles jerárquicos de la municipalidad; otro problema es que algunos de los trabajadores se sienten desmotivados al realizar sus funciones porque sienten que no son valorados por la institución como debería de ser; en algunos casos, los gerentes demuestran incompetencia como líderes ya que existe una deficiente distribución de tareas evidenciando la mala organización del trabajo; asimismo se observó que algunos trabajadores se sienten fastidiados por el salario que tienen ya que sienten que no se tiene en cuenta el rendimiento individual que realizan.

Asimismo, se ha podido observar en cuanto a la satisfacción laboral que el horario de las capacitaciones, decidida esta por la cúpula de la organización, se realicen fuera del horario de trabajo, ocasionando que los trabajadores no asuman compromiso y sientan que les quitan su tiempo de descanso.

Actualmente las organizaciones requieren mantener relaciones interpersonales oportunas, las personas que tienen estas cualidades tienen posibilidad de ser productivas, todo gerente quiere tener a su disposición a personas que le permitan alcanzar las metas de corto, mediano y largo plazo. Es importante los valores de los individuos que están en la organización ya que protege la comunicación, establece solución a los problemas, colaborando de manera eficiente en el desempeño y competitividad de la institución. Sin embargo, en la Municipalidad Distrital de Hualmay se viene observando problemas que afectan las relaciones interpersonales entre los empleados administrativos, problemas que se pueden vincular a la alta desconfianza e intereses de cada persona, en la organización existe una baja unión social e intereses no comunes, además existen equipos de trabajo que son egoístas.

Como se puede observar, la municipalidad demuestra tener una serie de problemas que viene afectando las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en sus trabajadores administrativos. Al persistir dichos problemas, es muy probable que el trabajador reaccione de diferentes formas que afecten en su dinámica laboral para cumplir con sus funciones y metas.

Por lo tanto, es importante para la Municipalidad Distrital de Hualmay el abordar temas psicosociales que hay en el trabajo y que generan disminución de la satisfacción laboral y de relaciones interpersonales positivas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera el comprender las diferencias individuales influye en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?
- b. ¿En qué medida el trabajar con diversidad, equipo y conflictos influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?
- c. ¿De qué manera el dirigir las conductas influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de que manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de que manera el comprender las diferencias individuales influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- b. Determinar de que manera el trabajar con diversidad, equipo y conflictos influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- c. Establecer de que manera el dirigir las conductas influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación por su conveniencia: La investigación busca conocer si se viene practicando unas buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, y así poder analizar de qué manera esto influye en la satisfacción laboral de los mismos.

Justificación social: Permite identificar los factores claves para incrementar la satisfacción laboral del personal administrativo, con ello se estará contribuyendo con el desarrollo del distrito ya que con personal satisfecho se incrementará el rendimiento en favor de los usuarios.

Justificación por su aporte científico: Se plantea un instrumento científico de recolección de datos que podrá ser utilizado en otras investigaciones enfocadas en las municipalidades que busquen evaluar las relaciones interpersonales y así mismo evaluar satisfacción laboral.

Justificación por su valor teórico: Contribuirá con información que será de utilidad a otras municipalidades, que deseen conocer en qué situación se encuentra las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de su personal.

Es así, que la presente investigación reúne los criterios suficientes que permite justificar el estudio.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Hualmay.

La delimitación social comprendió al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay.

La delimitación temporal de la investigación se desarrolló en un horizonte de noviembre de 2017 a junio de 2018.

La delimitación geográfica comprendió al Distrito de Hualmay, Provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica comprende las relaciones interpersonales y satisfacción laboral.

1.6 Viabilidad del estudio

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. La presente investigación es viable ya que se dispone de todos los recursos necesarios, además se cuenta con acceso a la institución como también la disponibilidad de tiempo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Contreras (2014) trabajó la investigación titulada “Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros”, la cual fue aprobada por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El objetivo general fue el determinar si existe diferencia en las relaciones interpersonales entre el personal del departamento de ventas y el personal del departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros. La investigación fue de tipo descriptivo. La muestra fue 30 individuos, 15 pertenecientes a cada departamento. La técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que las relaciones interpersonales tienen un efecto significativo sobre la motivación de los empleados, debido a que las relaciones, el tipo de relación y cómo estas se manejen, influirán en la actitud que el empleado asumirá a la hora de enfrentarse a sus tareas diarias y la forma en que confrontará a sus compañeros del departamento. Por lo tanto, se concluye que no existe una diferencia significativa en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros, a pesar que dichos departamentos obtuvieron distintas calificaciones en el test de relaciones interpersonales.

Espinosa (2014) realizó la tesis titulada “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón”,

la cual fue aprobada por Universidad EAN. La investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional. La investigación fue de tipo crítico propositivo. La población estuvo conformada por 60 colaboradores. La técnica de la investigación fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la mayoría de los encuestados tiene serias deficiencias en relación al manejo de la comunicación interna, la misma que acrecienta el deterioro de las relaciones humanas.

Ríos (2014) desarrolló la investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango”, la cual fue aprobada Universidad Rafael Landívar. Guatemala. El objetivo general fue el determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal del área administrativa. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La población fue 28 colaboradores. La técnica de la investigación fue la entrevista. Los resultados demostraron que la satisfacción laboral como el clima organizacional se encuentran en niveles apropiados, pues la mayoría afirman estar satisfecho y con un buen nivel de clima; concluyendo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, demostrando que existe una correlación positiva. La investigación concluyó que la evaluación de la satisfacción laboral permitió visualizar que en general el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que los empleados laboran comprometidos por obtener un beneficio mutuo.

Briceño (2013) ejecutó la tesis titulada “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME Zulia”, la cual fue aprobada por la Universidad del Zulia. Venezuela. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo es descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 35 personas. La técnica de investigación fue la entrevista. Los resultados demostraron que la

satisfacción laboral es de nivel medio y en sus dimensiones manifestaron que se ubican en el rango “alto” para el trabajo desafiante, es decir, la mayoría de los trabajadores sienten que pueden desarrollar sus facultades y capacidades a través de las actividades referentes a su rendimiento laboral. Por el contrario, para el caso de la dimensión recompensa, se ubican en el rango “medio bajo” de la escala, por lo tanto, se infiere que la mayoría de las personas sienten que no reciben una remuneración suficiente. Se concluye que existe relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Moscol (2017) trabajó la investigación titulada “Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura”, la cual fue aprobada por la Universidad César Vallejo. El objetivo general fue determinar si existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores. La investigación fue de tipo cuantitativa. La población estuvo constituida por 250 colaboradores. La técnica de la investigación fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la mayoría de encuestados manifestaron que la satisfacción laboral está en nivel medio. Así mismo, respecto a las dimensiones que son: significación de la tarea, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social se ubicaron en tendencias promedio mientras que en la dimensión beneficios económicos tuvo mayor predominio en la categoría insatisfacción. Por lo tanto, se concluye que no existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral es decir que las variables son independientes y que existirían otros factores que estarían influyendo.

Ríos (2017) realizó la tesis titulada “Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTE S.A. Asesores y Corredores de Seguros, 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. La investigación tuvo como objetivo general proponer un plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados. La investigación fue de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) y con un diseño no experimental transversal - longitudinal. La población fue de 22 trabajadores. La

técnica de la investigación fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel regular, esto indicó que es necesario aplicar una estrategia para mejorar los resultados, por ello se planteó la propuesta “Todos somos OTEs” con la finalidad de que las relaciones interpersonales alcancen el nivel adecuado, manteniendo una mejora continua en el tiempo. Una de las conclusiones señaló que se diagnosticaron las subcategorías correspondientes a la variable relaciones interpersonales lo que permitió proponer el plan de clima laboral adecuado para mejorar sus niveles.

Vásquez (2015) desempeñó la investigación titulada “Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la Corporación Tank's 105 Servicios Generales S.R.L – Trujillo: 2015”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo general fue explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores. La investigación fue de tipo aplicada. La población estuvo conformada por 44 colaboradores. La técnica de la investigación fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que predomina una deficiente comunicación entre compañeros de trabajo generando conflictos internos. Además, se presenta la falta de liderazgo y desconfianza lo que genera ausentismo y falta de trabajo en equipo como expresión inadecuado del clima laboral. Por lo tanto, se concluye que predomina deficiencia en las relaciones personales generando un clima laboral negativo.

Alva & Juarez (2014) ejecutaron la tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”, la cual fue aprobada por la Universidad Privada de Antenor Orrego. Trujillo. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores. La investigación fue de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 80 colaboradores. La técnica de la investigación fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se

identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Por lo tanto, se concluye que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Relaciones interpersonales

A. Definiciones

Patlán (2017) señala que las relaciones interpersonales es la percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y persona vinculadas a la organización, como clientes y usuarios, permitiéndoles establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable.

Wiemann (2011) menciona que las relaciones interpersonales es la interacción entre un individuo y grupos en campos de mutua influencia.

Newstrom (2007) menciona que las relaciones interpersonales es cuando dos individuos (colegas o un gerente), interactúan entre sí.

B. Dimensiones de las relaciones interpersonales

Griffin & Van Fleet (2016) mencionan que las dimensiones de las habilidades interpersonales son las siguientes:

a. Comprender las diferencias individuales

Para comenzar a conocer la función y el efecto de las habilidades interpersonales es recomendable en el trabajo la naturaleza esencial entre el vínculo organización y personas. Además, es muy útil saber la naturaleza de las desigualdades de cada persona. Sus indicadores son los siguientes:

- El contrato psicológico.
- Engranaje persona – empleo.

- La esencia de las diferencias individuales.

b. Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Lo diferente que son las personas hace posible observar a los demás para comprenderlos y tener con ellos buenas relaciones interpersonales. La teoría de la motivación nos da otro enfoque por qué las personas eligen su comportamiento. Otras perspectivas importantes son la de la diversidad, la del equipo y la de los conflictos. Sus indicadores son los siguientes:

- Comprender la diversidad.
- Dirigir o liderar los equipos.
- Causas del conflicto.
- Manejar el conflicto.

c. Dirigir las conductas

Uno de los grandes resultados que los directivos buscan alcanzar es el uso eficaz de las habilidades interpersonales que se refiere a los diversos comportamientos de los trabajadores en el centro de trabajo. Una conducta de estas se entiende como el patrón de acciones de los miembros de una empresa las cuales influyen directa o indirectamente en la eficacia de esta. Una manera de explicar ese comportamiento consiste en describir sus repercusiones en el desempeño y la productividad, en el ausentismo y la rotación de trabajadores, y en la ciudadanía organizacional. Por desgracia, los trabajadores también pueden observar conductas disfuncionales. Sus indicadores son los siguientes:

- Conducta para el desempeño.
- Conducta disfuncional.
- Ciudadanía organizacional.

C. La complejidad de las relaciones interpersonales

Wieman (2011) menciona que deseamos que nuestras relaciones personales sean satisfactorias; también en el trabajo, pareja y amigos. Sin embargo, no siempre conseguimos este objetivo.

No es sencilla la comunicación en las relaciones. Habrá momentos en que algo nos moleste. Las relaciones comprenden saber lidiar emociones positivas y negativas. Administrar en lo laboral es atreverse a pasar por hechos molestos y además hechos de suma emoción.

Para que una comunicación sea exitosa necesita controlar sentimientos, comportamientos e interpretaciones que satisfagan nuestras necesidades.

Griffin (2011) menciona que en una institución la esencia de las relaciones interpersonales llega a ser muy diversas como cada uno de los integrantes.

Posiblemente dos docentes que son amigas de años tengan un vínculo positivo en el trabajo. Por lo contrario, el vínculo sería negativo.

Tiene mayor posibilidad en el caso que las dos partes no son de su agrado, menos respeto entre ambas. Suponiendo que un docente tenga un altercado abiertamente con otro docente de la institución. No obstante, pese a los argumentos del primer docente, dos son promovidos en un mismo nivel. Si los dos llegan a interactuar habrá mayor posibilidad que este sea negativo.

La mayoría de las interacciones cae en estos extremos, mientras los docentes de la institución interactúan de manera profesional enfocada principalmente en alcanzar un objetivo. La interacción trata con el trabajo que se enfrenta es relativamente formal y estructurada y está dirigida a las tareas. Dos docentes pueden respetar el trabajo del otro y reconocer la competencia profesional que cada aporte en el trabajo. Sin embargo, pueden también tener pocos intereses en común y poco de que hablar además del tema de trabajo que realizan. Estos distintos puntos de interacciones pueden ocurrir entre los docentes.

D. La motivación como parte de las habilidades interpersonales

Griffin & Van Fleet (2016) señalan que la motivación es un grupo de energías que hacen las personas para cambiar sus conductas. En día común, el trabajador se decide tener un mayor esfuerzo en su trabajo.

El objetivo de la gerencia es incrementar lo más posible esta conducta y disminuir más la otra. Esto se puede entender con mayor precisión cuando llegamos a saber la importancia de la motivación para el desempeño de la persona, por lo general se determina por factores como la capacidad, motivación y el ambiente laboral.

El enfoque de la motivación hace referencia a las necesidades y los defectos de dichas necesidades.

El enfoque del contenido propone este cuestionamiento ¿Qué factores en lugar de trabajo producen motivación? Los gerentes a menudo tienen respuesta como sueldos altos, jornada laboral más reducida y situaciones laborales de buena calidad que motiven a los trabajadores. Algunos especialistas recomiendan que se puede hacer mejora en la motivación por medio de mayor autonomía y responsabilidad. Estos dos enfoques conforman una situación de la motivación. La primera se concentra en horas laborales, el pago y condiciones de trabajo, la segunda recomienda autonomía y responsabilidad son sus orígenes.

Dos enfoques comunes acerca del contenido son las pirámides de las necesidades y la teoría de los dos factores.

a. El enfoque de la pirámide de las necesidades

Esta perspectiva inicia bajo la suposición que los individuos poseen diversas necesidades, y estas tienen un orden de relevancia. Uno de los más comunes, son los aportes teóricos de la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, en el que propone la existencia de cinco niveles de necesidades.

En el cimiento de la pirámide hay necesidades fisiológicas que son las básicas para sobrevivir y en relación biológica. Estas necesidades en el entorno laboral llegan a ser sueldos justos, sanitarios, ventilación adecuada, entre otros.

b. Las necesidades de seguridad

Estas son necesidades de vivienda y ropa, no tener zozobra por lo económico y tener seguridad de un puesto laboral. Con respecto al trabajo, continuidad laboral, seguridad social, entre otros satisfacen dichas necesidades.

c. Las necesidades de pertenencia

Son los procedimientos de la sociedad y comprende la necesidad del amor y sentimiento, aceptación por los otros. Fuera del trabajo, las amistades llegan cubrir estas necesidades.

Un gerente tiene la posibilidad de apoyar con dicha satisfacción cuando hace vínculos sociales y hace sentir a sus trabajadores que forman parte del equipo de trabajo.

d. Las necesidades de estima

Son dos tipos distintos: la primera poseer una imagen buena, y el respeto en sí mismo y por los otros, la proporción de reconocimiento; para un gerente por ejemplo sirve brindar símbolos externos de logros como ascensos, oficina armónica, entre otros.

En la cúpula de la pirámide se encuentran las necesidades personales, que incluyen la realización, desarrollo y crecimiento de la persona. Para un gerente estas necesidades se podrían presentar difícilmente.

E. Comprender las diferencias individuales

Griffin & Van Fleet (2016) señalan que lo recomendable para iniciar a tener el conocimiento acerca del funcionamiento y el efecto de las habilidades interpersonales en el lugar de trabajo es el elemento esencial entre el vínculo de las personas y organización. Además, es muy útil la naturaleza de las diferencias de cada individuo.

a. El contrato psicológico

Gran parte de los inicios es tener conocimiento sobre el contenido de un contrato. Por ejemplo, siempre que se compra un automóvil o vende una casa, el comprador y el vendedor celebran un convenio que especifica los términos de la transacción. En ciertos sentidos, hay similitud entre un contrato psicológico y uno legal, sin embargo, posee poca formalidad y no muy conciso.

En especial psicológico define como un grupo de expectativas que tiene una persona en relación a la contribución a la organización y lo que esta le generará

a ella. Entonces, un contrato de esta clase no está escrito sobre papel, y sus términos no son negociados de forma explícita.

Mejor dicho, puesto que la organización al contratar a la persona ha visto en ella habilidades, espera que dichas habilidades las desempeñe en el trabajo.

La compañía, ofrecerá incentivos a cambios de dichas contribuciones. Como por ejemplo remuneración y oportunidades para hacer carrera, entre otros.

Al igual que las contribuciones del sujeto deben satisfacer las necesidades de la organización, así también los incentivos que ofrece deben cumplir con los requerimientos de aquel. Por lo tanto, si alguien acepta un empleo en una compañía porque supone que obtendrá un sueldo atractivo y la oportunidad de avanzar, más adelante esperará que esas compensaciones le lleguen en realidad.

Si tanto el individuo como la organización perciben que el contrato es equitativo y justo, estarán satisfechos con la relación, y probablemente la sostengan. En cambio, si algunas de las partes consideran que es injusto o inequitativo, podría iniciar un cambio.

Luego entonces un desafío básico que encuentran los directores y/o gerentes es conocer a fondo los contratos psicológicos. El administrador se debe asegurar de que los empleados de la organización están aportando valor.

Al mismo tiempo debe vigilar que esta les ofrezca los incentivos correctos.

b. Engranaje de persona – empleo

Un elemento en particular en aplicar habilidades interpersonales para la gestión de contratos psicológicos es manejar engranaje persona – empleo. Que consiste que conforme las personas hagan contribuciones a la organización esta le generará incentivos salariales.

Cuando la empresa sabe sacar provecho a dichas destrezas y conductas, y si también satisface las necesidades de la persona, éstas encajarán perfectamente.

Por supuesto que rara vez se consigue ese engranaje preciso. Varias razones explican lo anterior. En primer término, los procedimientos de selección que usan las organizaciones cambian. Alguien que encuentra que su nuevo trabajo es estimulante y emocionante, después de varios años podría considerar que es aburrido y monótono. Por otro lado, cuando la empresa adopta una nueva

tecnología, cambian las habilidades que requiere de sus empleados, y algunos de ellos podrían encontrar que es demasiado difícil de apartarse a ese cambio.

Otra razón que explica que la persona y empleo no embonen bien es que cada individuo es único. Medir las habilidades y el desempeño es difícil de por sí. Evaluar las necesidades, las actitudes y la personalidad es mucho más complicado. Cada una de esas diferencias individuales provoca que el proceso de concordar a los sujetos con los sujetos sea complejo.

c. La esencia de las diferencias individuales

Son básicamente cualidades de cada persona que varían entre ellos. Estas divergencias pueden ser físicas, psicológicas o emocionales.

Las diferencias individuales que caracterizan a una persona específica hacen que sea única frente a todas las demás. Alguien tal vez no esté contento y sea retraído y negativo en el contexto de un trabajo, pero quizá este muy satisfecho y sea abierto y positivo a otro. Las condiciones laborales, los compañeros de trabajo, y el liderazgo contribuyen al desempeño o lo restan.

Si una compañía haga lo posible por ordenar las diferencias de cada individuo que hay entre los trabajadores deben además considerar en que contexto se está dando. Los productivos en un ámbito podrían estar insatisfechos y ser improductivos en otro ámbito.

Tener en cuenta las diferencias y la contribución de cada individuo ante los alicientes y circunstancias es un enorme reto para las organizaciones si tratan de determinar contratos psicológicos eficiente para sus trabajadores y de lograrlo los individuos y su trabajan engranarán perfectamente.

Griffin (2011) menciona que hay bastantes puede ser resultados de conductas interpersonales.

En las instituciones, las relaciones interpersonales pueden ser un elemento importante de satisfacción de necesidades de muchos docentes. Las relaciones interpersonales de alta calidad para una persona que tiene una fuerte necesidad de afiliación son de mucha importancia en su sitio laboral.

No obstante, si el docente es confrontado con vínculos de trabajo de mala calidad, el resultado será lo opuesto.

- Las relaciones interpersonales además son útiles para hacer un base conciso par el respaldo de la sociedad. Las relaciones interpersonales en una institución hacen posible que haya sinergia. Los individuos que trabajan en conjunto logren más que los individuos que no lo hacen.

F. Roles que desempeña el directivo en las relaciones interpersonales

Hitt, Black, & Porter (2006) mencionan que los estudios del estadounidense Henry Mintzberg presentaron una perspectiva para la descripción de la función administrativo. Fundamentó el sistema en una investigación acerca del tema de los administradores que utilizan su tiempo en el trabajo y se enfocó en los “roles”, al cual definió “conjunto organizados de conductas”. Incluso sin una manera de ver las actividades laborales de los administradores no reemplace una perspectiva funcional, lo que en su momento causó atención puesto que apoya el rendimiento, y brinda datos añadidos que no puede observar con facilidad.

Mintzberg coordinó los tipos de roles administrativos en tres categorías esenciales que se mencionan a continuación.

a. Roles interpersonales

Las tareas interpersonales están compuestas por tres tipos de comportamientos y conforme con Mintzberg, proceden de manera directa de la autoridad formal que la organización da al administrador a tener conocimiento de:

- Rol de representante: este conjunto de comportamiento comprende en resaltar actividades de protocolo, como por ejemplo dar la bienvenida a un presidente extranjero, entre otros. Una palabra militar bastante conocida para este caso es “portar la bandera”. Incluso si en un momento en particular este comportamiento llega a ser un elemento esencial en la labor del administrador. Si hay dudas de ello, solo hay que entrevistar a un administrador. Como reunirse con el decano de la escuela de negocios y

preguntarle con tanta frecuencia tiene en cuenta ser partícipe de alguna actividad importante.

- El rol del líder: el modelo de Mintzberg se trata principalmente de tener influencia en las personas o en dirigidos. Es un grupo de obligaciones que por lo general las personas vinculan con labor del administrador, puesto que este cargo es otorgado por la organización. Conforme al nivel en que los administrados interpreten dicha autoridad en algo real, ejecutarán lo que define como comportamiento organizacional. El comportamiento de la persona que asumen el liderazgo se da si este se reúne con un equipo, analizando con cada integrante y compartiendo, misión, visión y metas que se desea lograr.
- El rol del enlace: es la labor que sobresale del administrador tiene con los individuos externos a la cadena de mando de la autoridad formal. Los contactos comprenden personas relacionadas con la organización a nivel externo como: clientes, proveedores de otros, y sobresale la labor principal del administrador de ser el intermedio entre su área y las otras. Este rol se emplea cuando un gerente de marketing se interrelaciona con los principales clientes para tener el conocimiento acerca de su reacción con respecto a ideas nuevas del producto.

b. Roles de información

Es un conjunto de comportamientos que se forman relaciones interpersonales que son establecidos por el administrador, y sobresale hacer de lo vital de internet para que este pueda establecer contactos y los conserve. A continuación, se muestran los roles que identificó Mintzberg:

- El rol de monitor: este rol comprende buscar continuamente informaciones que necesita el administrador para estar pendiente de sus propios avances y lo del trabajo de su unidad. En general el monitoreo consiste en información oral y escrita, como también hechos “sencillos” y “complejos”. Como ejemplo de este rol es cuando un administrador y otros colegas pasan bastante tiempo en la sala de información del lobby para recabar información acerca de un nuevo desarrollo industrial.

- El rol divulgador: el administrador envía y recibe información. A menudo se hace envío de información desea recibir, no obstante, sino se tiene la colaboración de la administración sería más complicado poder adquirirlo. El supervisor tiene el rol de divulgador cuando comunica a los subalternos acerca de los planes de reorganización de su área.
- El rol de vocero: a menudo se pide al administrador que mencione sus perspectivas sobre la unidad que está a cargo. Habitualmente en el nivel administrativo inferior, se interpreta como representar a un grupo o personas de la compañía, este rol en el nivel superior además puede ser complemento externo, en el que las actividades y la compañía que por lo general se reflejan en el contexto externo. Cuando un administrador desempeña el rol de vocero al hacer reunirse con otros gerentes con les manifiesta la visión de las personas encargadas de ventas cual es la probabilidad que funcione el nuevo plan de ventas del presupuesto.

c. Roles de decisión

Guarda relación con los requisitos para la toma de decisiones de un administrador. En ella se encuentran cuatro roles de decisión:

- El rol de emprendedor. Por lo general el administrador se compromete en actividades para buscar nuevas oportunidades no solo toma de decisiones comunes de su trabajo. Este comportamiento emprendedor en el interior de la empresa a menudo comprende un conjunto de decisiones menores que hacen posible evaluar constante en relación de continuar con nuevas empresas o dejarlas. Esta conducta tiene un riesgo, sin embargo por lo general este riesgo tiene limitaciones o carece por secuenciación de decisiones. Por ejemplo, un gerente de producción sugiere una nueva idea al área de ventas, que manifiesta a sus colegas y dependiendo de ellos se hace la modificación y paso a una unidad superior. Una conducta emprendedora es lo que ha realizado el gerente.
- El rol de mediador de conflictos. El administrador comienza a realizar sus actividades, y además debe tener la capacidad de resolver conflictos. Por general el administrador cumple el rol de mediador. Este rol tiene como objetivo impedir problemas mínimos que con el tiempo se expandan.

- El rol de asignador de recursos. Casi siempre en las organizaciones los recursos son limitados, y el administrador tiene como principal responsabilidad en estos casos de distribuir correctamente los recursos. Las decisiones de asignación poseen directamente un efecto al desempeño de la unidad, como también un efecto indirecto a dar comunicación a integrantes de la unidad.
- El rol de negociador. Este tipo de conducta del administrador consiste que por lo general se solicita al gerente para que haga convenio con individuos de su organización y de otras. El administrador de ser responsable decidir que recursos van o no ser comprometidos a ciertas soluciones negociados. El individuo que pertenece a un equipo negociador cumple el rol de negociador cuando ayuda a hacer acuerdo con una nueva empresa con otra externa.

Por lo tanto, las serie roles que menciona Mintzberg llega a ser en el trabajo un conjunto de comportamientos hay en tipos de puesto laborales. Estos diez roles varían dependiendo de un trabajo administrativo a otro. Es evidente como se involucra el sitio de trabajo con la organización. La combinación de roles que desempeña un supervisor de cajero de un banco es diferente a la combinación de roles del vicepresidente del banco.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Griffin & Moorhead (2010) mencionan que la satisfacción laboral es el nivel que un individuo se siente remunerado o complacido por su labor.

Robbins & Judge (2013) mencionan que la satisfacción laboral se basa en las conductas de las personas, la cual describen una sensación positiva sobre un cargo de trabajo que manifiesta la estimación de sus particularidades.

Newstrom (2007) menciona que la satisfacción laboral está compuesta de sentimientos e impresiones agradables o desagradables que tiene la persona mediante su función de trabajo.

En base a las diferentes definiciones expuestas, se puede decir que la satisfacción laboral son las expresiones agradables de sensaciones positivas que demuestra la persona a través de sus conductas al momento de realizar su labor.

B. Dimensiones de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) indican que la satisfacción laboral es más que el positivo sentimiento en relación de una función de trabajo, ya que surge de la estimación de las particularidades de ello. Necesita de la relación entre directivos y compañeros en los puestos de trabajo, para lograr obtener política y reglas organizaciones, efectuar modelos de ejecuciones y requisitos funcionales. Determinar qué tan insatisfechos y satisfechos se encuentran con sus trabajos los empleados es una tarea difícil debido a cierta cantidad de componentes variables.

Se podría mencionar como dimensiones de la satisfacción laborales tales como:

Naturaleza del trabajo; relacionadas a las actividades a desarrollar y los procedimientos

Salario; relacionadas al salario actual y los incentivos.

Oportunidades de desarrollo; relacionadas a los ascensos y capacitaciones.

Relaciones con los colegas; relacionadas al clima laboral y la interacción con los colegas.

Por lo conceptualizado en la base teórica de la variable independiente se puede mencionar que sus dimensiones tienen una correlación causal con las dimensiones de la variable dependiente ya que en ambos casos las dimensiones guardan relación con las conductas que se dan dentro de la organización y como estas influyen en el trabajador.

C. Teorías de la satisfacción laboral

Chiang, Martin, & Núñez (2010) mencionan que las teorías se basan en las metas, obligaciones, apariencias que proporcionan la satisfacción laboral. En cambio, las teorías del proceso, intentan detallar y analizar explicativamente sobre los procedimientos que activan, guían y sostienen la postura de satisfacción laboral sin ansiarse en demostrar cuales son las variaciones precisas que diagnostican el comportamiento.

a. Teoría de la jerarquía de necesidad

Establece que no son solo la necesidad social de la satisfacción laboral, sino toda una variedad de carencias.

La teoría de Maslow cuenta con gran dominio sobre la motivación en el entorno laboral y en las instituciones. La aprobación del orden jerárquico implanta en ciertos acontecimientos el grado de motivación de los integrantes de la institución cuyo propósito es satisfacer las necesidades esenciales que están por ejecutarse. Por lo tanto, satisfacer las necesidades de primer mandato impone a variar la estrategia organizacional habitual que replica a las obligaciones sobre la autoestima y autorrealización.

La teoría propuesta por Maslow cuenta con el cierto interés, de destacar los valores y los principios de la motivación que es ignorado. Y también cuenta con la ventaja de plantear un prototipo fijo y general en cuanto a la organización sobre las carencias humanas.

b. Teoría bifactorial

Fuertemente sujeta al prototipo del orden de las necesidades de Maslow manifiesta un prototipo de satisfacción en el trabajo denominado teoría bifactorial.

Esta teoría es uno de los prototipos de satisfacción laboral importantes que se ha visto en el estudio y la investigación científica con respecto a la motivación laboral. No solo abarca en las apariencias relacionales y sociales del trabajo, sino en la capacidad misma. Se considera la función, sus cualidades, especialidad y detalla en semejante tiempo la disposición organizacional propiamente declarada.

Posteriormente desarrollando los elementos higiénicos, el individuo transcurriría a una situación de insatisfacción en una disposición neutral ya que las necesidades elementales de supervivencias dejan de manifestarse como una dificultad. Al progresarse los elementos motivadores, la persona dejaría la situación neutral para manifestarse satisfecho.

En conclusión, la satisfacción y la insatisfacción son dos mecanismos diferentes y no son excesivos en un mismo continuo. Por lo tanto, estos autores plantean la presencia de las necesidades sobre higiene y motivación. El primero se menciona a las circunstancias físicas y psicosociales referente al trabajo, la segunda se refiere a la capacidad y tipo de funciones del trabajo. Por lo que la institución respondía al primer prototipo de carencias ocasiona en el trabajo una disposición neutral, donde no se encuentra insatisfecho ni satisfecho. Esto sucede cuando la institución cubre las carencias de motivación.

c. Teoría de las necesidades de logro, poder y afiliación

La enseñanza sobre las carencias de las personas como elementos precisos de la satisfacción se encuentra en las exploraciones de McClellan y Arkinson. Su proposición fundamental se puede resumir de la siguiente manera:

- Toda persona cuenta con cierto motivo básico o carencia.
- La acción que los motivos permanezcan o no activados acta de la circunstancia o la manera percibida por la persona.
- Las variaciones del medio ambiente observados ocasionan transformaciones en la muestra de la motivación activada.
- La guía de motivación activada, controlado en satisfacer la carencia precisa que diagnostica el comportamiento del individuo.
- Los individuos cuentan con algún nivel sobre estas necesidades, pero en ciertas circunstancias se proporciona en una sola persona la semejante intensidad.

Estas categorías de motivación individualmente se asocian de unas formas específicas y particulares sobre el comportamiento. Los individuos motivados por el triunfo se plantean objetivos elevados y realistas. Su

orientación se traslada a la eficacia. Los motivados por las necesidades de alistamiento se encuentran satisfechos relacionado a la calidad y amistosa. Y los que están motivados por el poderío pretenden función de mando e influencias.

- Necesidad de logro. La necesidad de triunfo con vínculo de un precepto de eminencia admitida. La aspiración por realizar las cosas adecuadamente que los demás, el afán de alcanzar metas supremas a lo anterior es esencialmente, el origen de la satisfacción de la totalidad de los individuos determinadas por la carencia del logro.
- Necesidad de poder. Todo desasosiego en cuanto al control del medio de predominar en un individuo. Se basa en la carencia de intervenir sobre ellos y manipular el medio para realizarlo. Se debe diferenciar la necesidad de poderío individual y la necesidad de poderío institucional. El poderío individual pretende el enaltecimiento y promoción personal de la persona, en cuanto a la necesidad de poderío institucional como efecto y objeto del enaltecimiento de la institución donde se encuentra y le proporciona al individuo.
- Necesidad de afiliación. El desasosiego por determinar, conservar o restaurar un vínculo afectivo provechoso con otras personas.

D. Importancia de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que mediten por un momento en el mejor trabajo que hayan estado ¿Por qué lo estima así? Es posible que le agradaba la función que ejecutaba y los individuos con quienes compartía. Los cargos de trabajo que proponen aprendizaje, diversidad, individualización e inspección satisfacen a la totalidad de las personas. Por lo tanto existe una reciprocidad en la manera que los individuos gozan del entorno social de su trabajo y su grado frecuente de satisfacción. La interdependencia, la retroalimentación, la ayuda social y la relación con los compañeros fuera del ambiente laboral tiene un mínimo vínculo con la satisfacción laboral.

Tal vez haya notado que con reiteración el problema del sueldo aparece cuando se menciona sobre la satisfacción laboral. Los individuos con mínimos

recursos o que viven en países en crecimiento, el sueldo se relaciona con la satisfacción laboral y la felicidad frecuente.

La satisfacción laboral no solo se basa en situaciones de trabajo, sino que también participa la identidad. Las averiguaciones manifiestan que las personas que cuentan con autoevaluación primordiales que son positivas, creen en su inteligencia interna y habilidad esencial, se encuentran satisfechas con su cargo de trabajo a diferencia de las negativas. No solo ven su trabajo como satisfacción o atrayente, sino que buscan inclinarse al primer lugar del puesto aun trabajo retador. Los individuos con autoevaluación primordiales negativas se plantean objetivos con mínima ambición y es posible que se rindan al confrontarse con dificultades. Por lo tanto, es más sencillo que se detengan en sus funciones hastiados y consecutivos, a diferencia de las autoevaluaciones primordiales positivas.

Bateman & Snell (2009) mencionan que la satisfacción laboral es relevante para los individuos que son tratados de una forma adecuada en cuanto a los rendimientos o procedimientos que manejan, se manifestarán satisfechos. Una persona satisfecha no es precisamente el más fructífero que un insatisfecho; sino además en ciertas ocasiones la persona se siente contenta con su función ya que no tiene que laborar mucho.

E. Medición de satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que el trabajo solo se basa en realizar las funciones como organizar documentos, escribir código de programación, atender a las personas. Los cargos de trabajo solicitan de la interacción de los individuos y directivos, como cumplir las reglas, políticas institucionales y estándares de ejecución, establecerse en situaciones laborales que en asiduidad son menos conceptuales y problemas por el estilo. Determinar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra el empleado con su cargo de trabajo es su totalidad es compleja de alguna cantidad de componentes discontinuos.

Se presentan dos sistemas conocidos. La puntuación frecuente singular que reside en la solución de la interrogante que es la siguiente “consideramos

todas las circunstancias ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo?”. Las personas circulan un número entre el 1 al 5, lo influye a una respuesta “muy satisfecho” o “mucho insatisfecho”. El segundo planteamiento es la totalidad de la faceta en el cargo del trabajo, es complicado y reconoce los componentes esenciales de un cargo de puesto, como índole del trabajo, inspección, el sueldo actual, los beneficios de progreso y los vínculos con los compañeros. El empleado establece las causas en un nivel estandarizado y posteriormente los averiguadores suman las puntuaciones para establecer la calificación sobre la satisfacción laboral.

¿Ciertos planteamientos anteriores son mejores al otro? El instinto manifestaría que la totalidad de las soluciones a los planteamientos del cargo del trabajo se conseguiría una evaluación apropiada sobre la satisfacción laboral. Por lo tanto, las averiguaciones no soportan tal hipótesis inconsciente. Se basa de una las posiciones extrañas donde la simplicidad piensa desempeñar bien como la dificultad, de forma que el primer sistema es legal al igual que el otro. La adecuada descripción referente a la definición de satisfacción laboral es muy amplia, pero en una sola interrogante se comprende su naturaleza. Por lo tanto, es posible que la totalidad de las dimensiones de la puesta deje afuera ciertas informaciones esenciales. Los dos procedimientos son esenciales. El método de calificación frecuente singular no proporciona mucho tiempo, ocasionando que se ejecutan diferentes funciones; ya que la totalidad de las dimensiones del cargo declara a los directivos donde se encuentran las dificultades y puedan solucionarlo de forma eficaz, rápida y determinación.

Alles (2015) menciona otros aspectos de calcular la satisfacción laboral:

a. *Mediciones a través de talleres realizados por un facilitador externo:* Es quizá el método más costoso, no solo por el valor que implica la contratación del consultor para el diseño y el de los facilitadores en la realización de los mencionados talleres. La mayor incidencia se verifica en el costo oculto de la dedicación de los funcionarios participantes en cada una de las actividades. En ciertos casos para disminuir costos, se aplica esta variante solo a colectivos o grupos específicos. No es recomendable hacerlo de este

modo, dado que siempre es mejor aplicar estos métodos priorizando la transparencia e igualdad en el trato a todos los colaboradores.

b. *Encuestas de satisfacción laboral*: Las encuestas de satisfacción laboral pueden ser diferente tipo. Para que sean más eficaces deben diseñarse a medida de cada organización y ser procesadas por un consultor externo que garantice la confidencialidad de las respuestas. Igualmente se recomienda que, de aplicarse, abarquen a todos los empleados de la organización.

c. *Encuestas de percepción de los gerentes*: Como su nombre lo indica, recogen la percepción que tienen del nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores. Al igual que se comentará en el punto anterior, para que sean eficaces deben diseñarse a medida de cada organización y ser procesadas por un consultor externo que garantice la confidencialidad de las respuestas. Con un diseño adecuado puede obtenerse informaciones esenciales para la toma de decisiones.

d. *Consulta informal a los principios de los gerentes*: Usualmente se utiliza este método cuando se desea obtener información de manera rápida, consultando temas específicos a aquellos jefes que tengan grandes dotaciones a su cargo; o bien cuando se dispone de presupuesto para encarar las opciones descritas con anterioridad. Con un cuestionario adecuado, aplicado al jefe con muchas personas a su cargo y con una muestra representativa, se puede Lograr informaciones necesarias para empelarlas en la toma de decisiones.

La mención de las cuatro opciones se ha realizado de manera ordenada por su grado de eficacia; en orden decreciente. La variante más efectiva es la mencionada en primer término: la medición a través de talleres realizados por un facilitador externo; sin embargo, por su costo rara vez se utiliza. La segunda en grado de encuesta de satisfacción laboral realizada del modo que se ha descrito. Las otras dos, al basarse en percepciones de los jefes, son menos fiables, aunque de todos modos brindan Informaciones esenciales para la función de las organizaciones. Las encuestas de satisfacción laboral son las herramientas más conocidas y difundidas para evaluar este aspecto de la organización. Para mejorar su eficacia se sugiere que sean realizadas por un consultor externo, con un diseño a medida de la organización, que permite un diagnostico amplio, pero sin desconocer las posibilidades de inversión que

cada organización disponga. Será de suma importancia la comunicación de los resultados. Al momento que se han manipulado las respuestas, en la fecha los métodos de línea proporcionan la adquisición de soluciones al momento y lo primero que se tiene que hacer es analizarlas. En primera instancia, por el especialista de recursos humanos, e inmediatamente después, por los niveles gerenciales de la organización. Estos serán quienes tomarán las decisiones sobre la base de los resultados de la encuesta.

Si bien la experiencia indica que los resultados impactan más a los directivos que a los empleados, la comunicación a estos es muy importante de suma utilidad.

F. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins & Judge (2013) mencionan que ocurre si a las personas les encanta o no su trabajo. Un prototipo teórico es necesario para comprender los resultados sobre la insatisfacción.

Por lo cual están son los esquemas de respuestas:

- Salida, la respuesta de salida destina a la conducta hasta dejar la institución, en buscar un nuevo cargo o por abandono.
- Voz, la respuesta voz incluye en renovar las posiciones de manera activa y provechosa, incorporando criterios de mejoría, análisis de las dificultades con los directivos y de cierta manera alguna función sindical.
- Lealtad, la respuesta de lealtad permanecer de manera neutral y a la vez optimista para que las situaciones renueven, inclusive dialogando a beneficio de la institución en cuanto a las apreciaciones externas, con seguridad de que la empresa se encuentra “haciendo las cosas correctas”
- Negligencia. La repuesta negligente incluye acceder pasivamente que las situaciones deterioren, manifestando ausentismo o ser impuntuales crónico, mínimo esfuerzo y máximas equivocaciones.

Las conductas de salida y de desinterés interpretan los vocablos desempeño y ausentismo. Por lo tanto, este prototipo implica la solución de los empleados e inclusive la voz y la fidelidad considerada como conductas

constructivas que ocasiona que las personas toleren posiciones irritantes o restablezcan las situaciones de trabajo insatisfactorio. Lo cual nos proporciona a comprender posiciones que se manifiestan en los empleados sindicalizados para los que cuentan con mínima satisfacción laboral que se les relaciona con la mínima rotación del trabajador.

Los integrantes de los sindicatos manifiestan con repetición su insatisfacción por medio de métodos de reclamos o en las negociaciones pactadas formales como los mecanismos de voz que posibilita que los individuos sigan en su puesto al momento que se induzcan a sí mismo para que ejerzan en mejorar la posición.

Por lo tanto, esta organización es necesaria, manifiesta demasiado común. En prosecución, se investiga el resultado específico sobre la satisfacción y la insatisfacción laboral:

a. Satisfacción laboral y satisfacción del cliente

Es usual que los trabajadores en los cargos de servicios se relacionen con los usuarios. Los directivos de las instituciones de servicios tienen que ocuparse en complacer a los usuarios, es prudente interrogar si la satisfacción de los individuos se relaciona de manera eficiente con la satisfacción de los usuarios. Los que se encuentran en línea directa con los usuarios y la respuesta es sí, los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y fidelidad hacia los usuarios.

b. Satisfacción laboral y ausentismo

Se presentó un vínculo adverso que consiste en la satisfacción y el ausentismo, lo cual la relación va de prudente a baja. Tiene correspondencia que los trabajadores insatisfechos falten a su trabajo, pero también existen otros motivos en cuanto al vínculo. Las instituciones que acceden sin interacciones ineptitudes por dolencia estimulan a la totalidad de los individuos hasta a los que se encuentran satisfechos para que tomen el día libre. Aunque un trabajador esté satisfecho en su labor, tal vez quiera gozar de unos días de descanso si puede realizarlo sin ninguna acción, en cuanto exista una gran cantidad de cargos de trabajo rotatorio. El trabajador insatisfecho tiene índices

de ausentismo elevadas, pero si hay bastante oferta de trabajo tiene los mismos índices de ausentismo, pero bajos a diferencia que los empleados satisfechos.

c. Satisfacción laboral y anomalías en el lugar del trabajo

La insatisfacción laboral y los vínculos antagónicos con los compañeros de labores pronostican diversas conductas que las instituciones consideren despreciables, como prueba de sindicalización, arbitrariedad de sustancias, robos en la empresa, socialización indebida de impuntualidad. Los investigadores manifiestan que dicho comportamiento es una señal de un síndrome abundante de comportamientos desviados en el entorno del trabajo. Si a los trabajadores no les encanta su entorno laboral, argumentarán de alguna manera, pero no siempre es sencillo de pronosticar cómo reaccionarían. Tal vez uno quiere abandonar la empresa, otro perder el tiempo en internet o disminuyendo insumo de la empresa para así mismo. Es entonces, a los individuos que no les gustan su cargo “se desquitan” de diversa manera, pueden ser creativas o manipuladoras en ciertas conductas, como contar con una política de manipulación en asistencia, deja de solucionar el fundamento esencial. Los empleadores controlan adecuadamente los resultados desfavorables de la insatisfacción laboral, deben resolver las causas de las dificultades de la insatisfacción en vez de pretender manipular las diferentes respuestas.

d. Satisfacción y rotación al personal

El vínculo de la satisfacción laboral y la rotación al personal es más característico en cuanto a la satisfacción y el ausentismo. El vínculo de la satisfacción con la rotación se encuentra perjudicada frente a la oferta de los empleados variados. Si una persona acepta una oferta de cargo no pretendido, en cuanto a la insatisfacción laboral no llega a pronosticar frente a la rotación ya es posible que el trabajador se manifieste con una contestación a la atracción, el reclamo del otro empleado al empeño de la mínima atracción del actual trabajo. Es posible que la insatisfacción laboral se transforme en rotación en cuanto el trabajador cuente con diversos beneficios, lo cual proporcionará que es sencillo variar de cargo. En posterior, los empleados que cuentan con bienes incrementadas (elevado grado académico de capacidades), es posible

que insatisfacción laboral se vuelva en una rotación ya que cuenta o percibe distintas elecciones a su condición.

G. Beneficios de la satisfacción laboral

Newstrom (2007) menciona que la satisfacción laboral que estén adecuadamente planeados y administrados, producirán en general esenciales provechos generales y específicos.

a. Observación de actitudes

El provecho del aprendizaje sobre la actitud es una señal en cuanto a la organización de los grados frecuentes sobre la satisfacción de una institución. Las encuestas señalan que las áreas específicas de satisfacción o sobre la insatisfacción (prestaciones de los empleados) y los equipos característicos de los trabajadores a los que se adaptan (departamento de mercadotecnia o trabajadores que se le acerca su pensión). Es decir, mediante una encuesta nos proporcionan que es lo que siente los trabajadores frente a su cargo, en qué momento se condensa sus desasosiegos, que divisiones son individualmente perjudicados y mediante quienes se les estima sus criterios como los supervisores, empleados o trabajador de apoyo. Ya que la encuesta es un ponderoso elemento de pronosticar en la evaluación sobre toda escala de dificultades que tiene el trabajador y sus conductas apropiadas.

b. Beneficios adicionales

Las encuestas cuentan con diferentes provechos. El trayecto de la comunicación perfecciona las direcciones a media que los individuos proyectan las encuestas, realizar y analizar las respuestas. Estas encuestas pueden servir como llave de escape o emancipación emocional para que el individuo pueda sacar lo que tiene adentro para que así se sienta tranquilo de haberlo realizado. También precisa las carencias de aprendizaje, ya que los trabajadores pueden reportar como observan la manera en que el directivo realiza cierta parte de tareas, la manera de facultar funciones y transferir adiestramiento apropiadas. Las encuestas pueden ayudar a los directores a proyectar e inspeccionar los programas nuevos al momento de recibir retroalimentación y las variaciones

establecidas, y luego sobreponer una encuesta de persecución con el fin de evaluar la consecuencia real.

H. Actitudes relacionadas con el trabajo

Griffin (2011) menciona que las personas en las organizaciones forman actitudes acerca de muchas cosas. Por ejemplo, es probable que los empleados tengan actitudes acerca de su sueldo, sus posibilidades de promoción, su jefe, sus beneficios, la comida en la cafetería, entre otros. Desde luego alguna de estas actitudes son más importantes que otras. Las actitudes especialmente importantes son las siguientes:

a. Satisfacción o insatisfacción laboral

Es unas actitudes que refleja el grado al que un individuo se siente gratificado en su trabajo. Una investigación extensa realizada acerca de la satisfacción laboral ha indicado que los elementos individuales, de la necesidad y aspiración de los individuos precisan esta conducta con los elementos de equipo e institucionales en relación al grupo de trabajo, los directivos, el entorno laboral, las normas e indemnización.

Un trabajador satisfecho también suele faltar pero en mínima frecuencia y realizar aportaciones adecuadas y permanentes con la institución. Por lo tanto, un empleado insatisfecho falta con mayor asiduidad, experimentando tensión que detiene a los integrantes de la empresa y estar incesantemente en encontrar otro trabajo. Los directivos piensan que los que cuentan con elevado grado de satisfacción laboral no es esencial que lleven a grado más alto sobre el desempeño.

b. Compromiso organizacional

Es un comportamiento que se basa en la percepción de la persona con la empresa y su efecto a la misma. Es posible que un individuo con un elevado grado de obligación se manifieste como un integrante de existencia en la empresa que pasa por altas causas mínima de insatisfacción sobre la empresa. Por lo tanto, un individuo con mínimo compromiso organizacional es posible que se manifieste como un individuo externo, por ejemplo, al mencionar a la

empresa mediante términos menos particulares expresándose “no remuneran adecuadamente a los trabajadores”, proporcionando más insatisfacción sobre las cosas y no se siente como un integrante de la empresa en un período de largo plazo.

2.3 Definición de términos básicos

Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales es la percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y persona vinculadas a la organización, como clientes y usuarios, permitiéndoles establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable (Patlán, 2017).

Comprender las diferencias individuales

Se refiere al comprender las capacidades interpersonales en el entorno del trabajo ya que es la naturaleza común en el vínculo de los individuos con la institución (Griffin & Van Fleet, 2016).

Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

Las variedades particulares nos proporcionan percibir a los demás para comprenderlos y contar así vínculos interpersonales adecuados con ellos. La teoría de la motivación brinda un lente en percibir porque los individuos eligen sus comportamientos (Griffin & Van Fleet, 2016).

Dirigir las conductas

Se refiere a los diversos comportamientos de los trabajadores en el centro de trabajo. Una conducta de estas se entiende como el patrón de acciones de los miembros de una organización las cuales influyen directa o indirectamente en la eficacia de esta (Griffin & Van Fleet, 2016).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se refiere al comportamiento de los individuos, la cual describen una sensación positiva sobre un cargo de trabajo que manifiesta la evaluación de sus cualidades (Robbins & Judge, 2013).

Actividades a desarrollar

Son todas las tareas laborales que tiene que realizar el trabajador dentro de la institución con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos (Robbins & Judge, 2013).

Salario

Es el reconocimiento monetario que tiene la organización por la prestación de servicios de su trabajador (Robbins & Judge, 2013).

Oportunidades de desarrollo

Son todos los beneficios que la organización pueda dar a sus trabajadores para desarrollarse profesionalmente (Robbins & Judge, 2013).

Ascensos

Se refiere a subir de nivel jerárquico dentro de la organización (Robbins & Judge, 2013).

Capacitaciones

Son todas aquellas oportunidades que tiene el trabajador para enriquecer sus conocimientos mediante un capacitador experto, estas oportunidades llegan gracias a la organización donde se labora (Robbins & Judge, 2013).

Relaciones con los colegas

Son los tratos que se tiene con los miembros de la organización con los que se rodea un trabajador (Robbins & Judge, 2013).

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. El comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- b. El trabajar con diversidad, equipos y conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.
- c. El dirigir las conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

2.5 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
RELACIONES INTERPERSONALES	<i>Comprender las diferencias individuales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato psicológico. - Engranaje persona – empleo. - Esencia de diferencias individuales.
	<i>Trabajar con diversidad, equipos y conflictos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprende la diversidad. - Dirige o lidera equipos. - Causas del conflicto. - Manejo del conflicto.
	<i>Dirigir las conductas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Conducta para el desempeño. - Conducta disfuncional. - Ciudadanía organizacional.

Fuente: Griffin & Van Fleet (2016).

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Naturaleza del trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades que desarrolla. - Procedimientos de trabajo.
	<i>Salario percibido</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Salario recibido. - Incentivo económico.
	<i>Oportunidades de desarrollo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ascenso por mérito. - Capacitación.
	<i>Relaciones con los colegas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima laboral. - Interacción con las personas que labora.

Fuente: Robbins & Judge (2013).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La presente investigación es de diseño no experimental, y tipo transversal, correlacional causal.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectó la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se estudió como las dimensiones de la variable independiente (relaciones interpersonales) influye en la variable dependiente (satisfacción laboral).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 119 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.

3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra que se desea conocer.

p y q = Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z = Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor Z = 1.96

N = Total de la población.

E = Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 119}{0.0025(119 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 91$$

La muestra está representada por 91 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Hualmay.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizado fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual ayudó a medir las variables “relaciones interpersonales” y “satisfacción laboral”. Se utilizó la escala de Likert para el instrumento.

Validación del cuestionario

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser– Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de 0,815. Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,815
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2400,780
	gl	153
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

El estadístico de confiabilidad empleado fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0,899 que dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiable; siendo altamente confiable cuando logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	18

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento y tratamiento de la información se usó el StaticalPackageforthe Social Sciences - SPSS versión 24.

Se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov -Smirnov para así determinar la prueba estadística de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

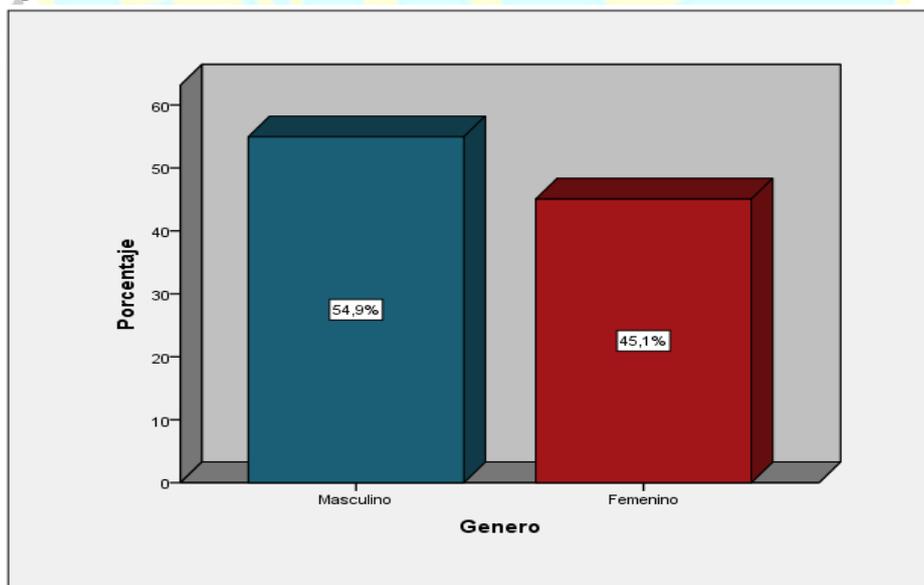
A. Datos generales

Tabla 1
Género de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Hualmay

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	50	54,9
Válidos Femenino	41	45,1
Total	91	100,0

Nota:Elaboración propia.

Figura 1. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al género



Nota:Elaboración propia.

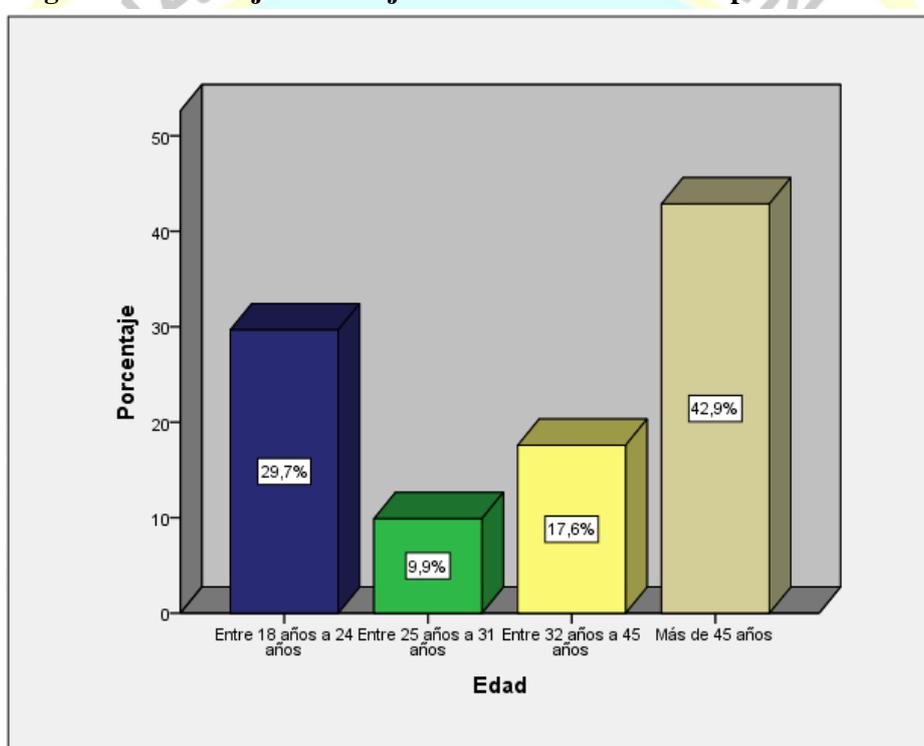
Se observa en la Tabla 1 que el 54,9% de los encuestados son del género masculino y el 45,1% son del género femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Hualmay

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	27	29,7
Entre 25 años a 31 años	9	9,9
Válidos Entre 32 años a 45 años	16	17,6
Más de 45 años	39	42,9
Total	91	100,0

Nota:Elaboración propia.

Figura 2. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la edad



Nota:Elaboración propia.

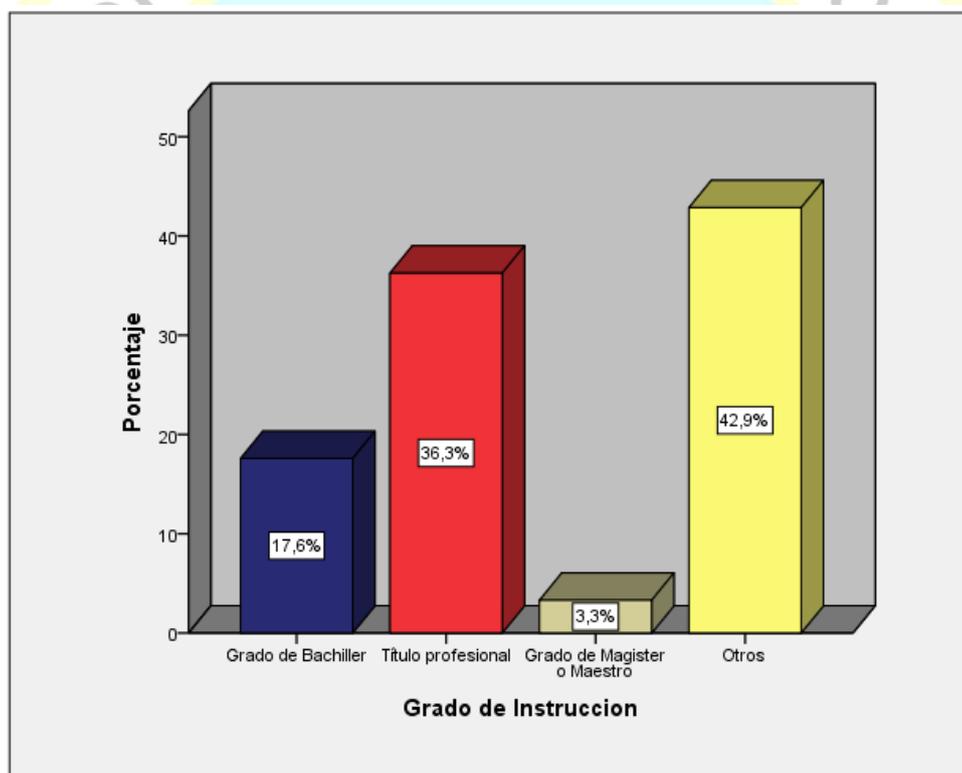
Se observa en la Tabla 2 que el 29,7% tiene entre 18 años a 24 años, el 9,9% está entre 25 años a 31 años, el 17,6% está entre 32 años a 45 años y el 42,9% tiene más de 45 años.

Tabla 3
Grado de instrucción de los trabajadores administrativos de la
Municipalidad Distrital de Hualmay

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	16	17,6
Título profesional	33	36,3
Válidos Grado de Magister o Maestro	3	3,3
Otros	39	42,9
Total	91	100,0

Nota:Elaboración propia.

Figura 3. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al grado de instrucción.



Nota:Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 3 que el 17,6% de los encuestados tiene bachiller, el 36,3% mencionaron tener título profesional, el 3,3% tiene grado de magister o maestro y el 42,9% tiene otro tipo de estudios.

B. Descripción y análisis de la variable “relaciones interpersonales”

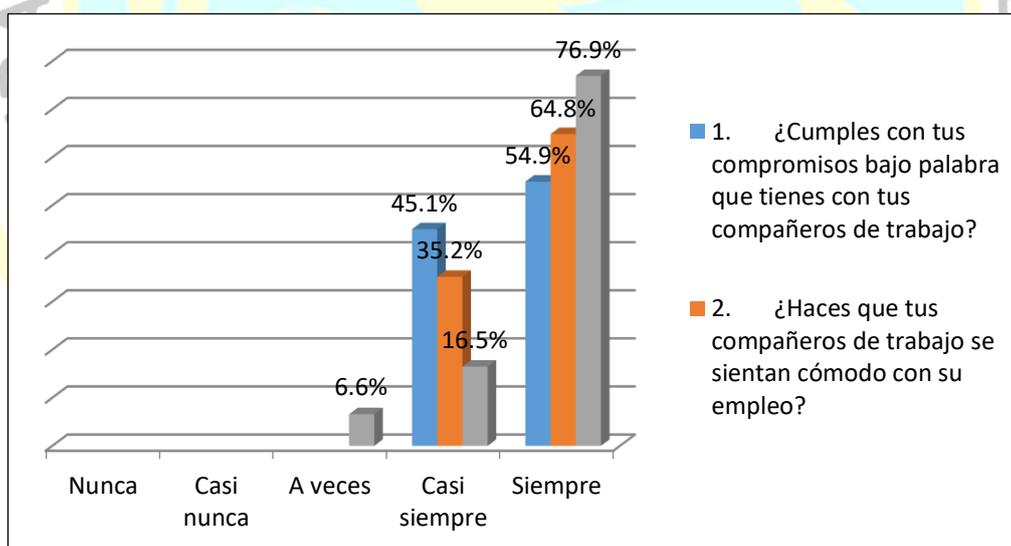
Tabla 4

Comprender las diferencias individuales

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
1. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	41	45,1%	50	54,9%
2. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	35,2%	59	64,8%
3. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?	0	0,0%	0	0,0%	6	6,6%	15	16,5%	70	76,9%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al comprender las diferencias individuales



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 4 que el 54,9% de los encuestados manifestaron que cumplen con sus compromisos bajo palabra que tiene con sus compañeros de trabajo, en el caso del 64,8% mencionaron que hace que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo y el 76,9% determinaron que se relacionan con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.

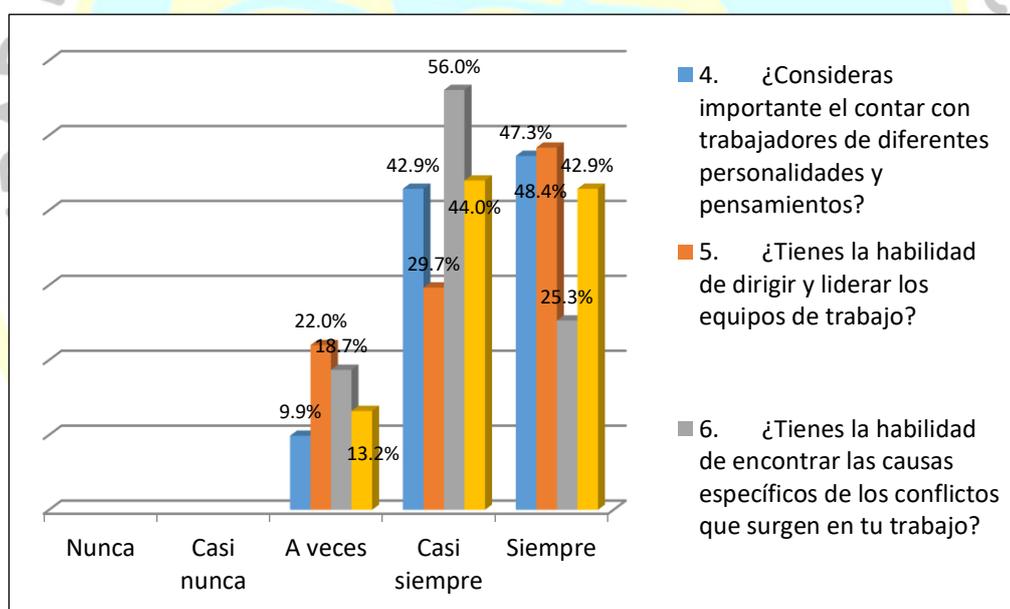
Tabla 5

Trabajar con diversidad, equipos y conflictos

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
4. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?	0	0,0%	0	0,0%	9	9,9%	39	42,9%	43	47,3%
5. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	20	22,0%	27	29,7%	44	48,4%
6. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	17	18,7%	51	56,0%	23	25,3%
7. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?	0	0,0%	0	0,0%	12	13,2%	40	44,0%	39	42,9%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al trabajar con diversidad, equipos y conflictos



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 5 que el 47,3% mencionaron que consideran importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos, el 48,4% determinó que tienen la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo, el 42,9% mencionó que tienen la habilidad de manejar los conflictos y el 25,3% mencionaron que tienen la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo.

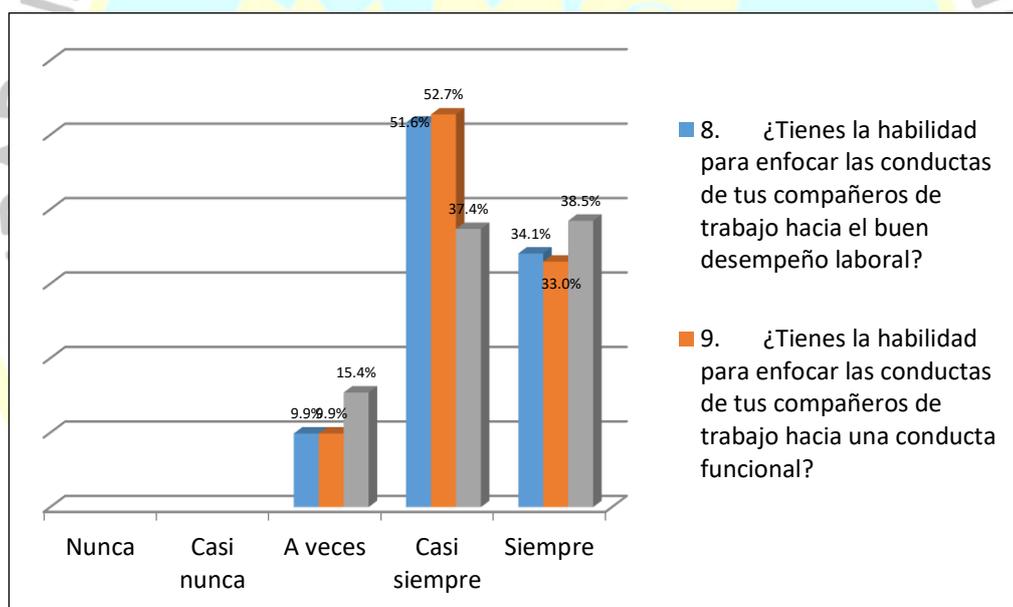
Tabla 6

Dirigir las conductas

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
8. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?	4	4,4%	0	0,0%	9	9,9%	47	51,6%	31	34,1%
9. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?	4	4,4%	0	0,0%	9	9,9%	48	52,7%	30	33,0%
10. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?	6	6,6%	2	2,2%	14	15,4%	34	37,4%	35	38,5%

Nota: Elaboración propia.

Figura 6. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al dirigir las conductas



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 6 que solo un 4,4% mencionaron que nunca tienen la habilidad para enfocar las conductas de los compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral, asimismo no tienen la habilidad para enfocar las conductas de los compañeros de trabajo hacia una conducta funcional. En el caso del 6,6% mencionaron que nunca realizan actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización.

C. Descripción y análisis de la variable “satisfacción laboral”

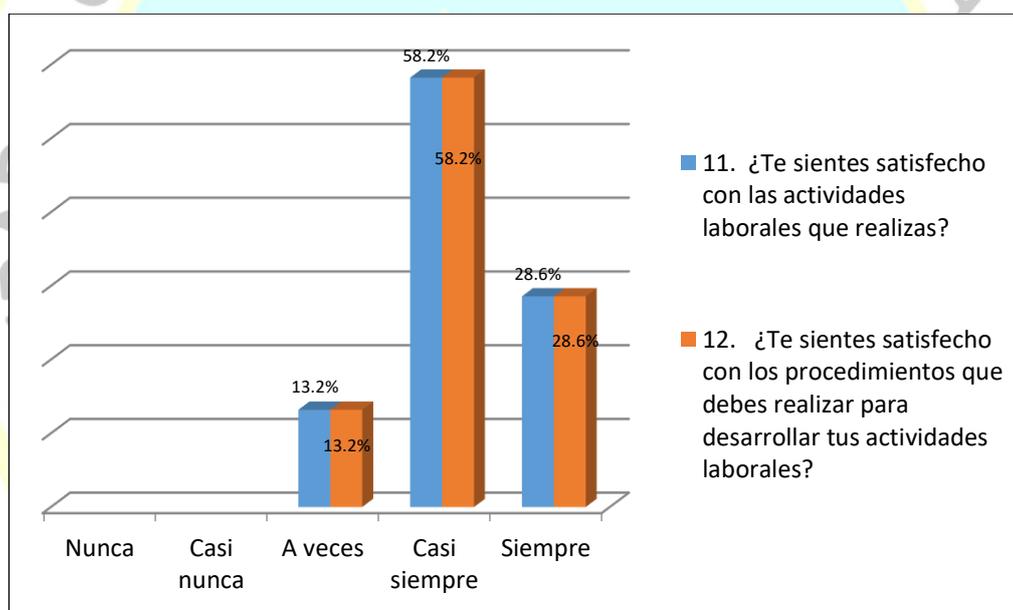
Tabla 7

Naturaleza del trabajo

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
11. ¿Te sientes satisfecho con las actividades laborales que realizas?	0	0,0%	0	0,0%	12	13,2%	53	58,2%	26	28,6%
12. ¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?	0	0,0%	0	0,0%	12	13,2%	53	58,2%	26	28,6%

Nota: Elaboración propia.

Figura 7. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la naturaleza del trabajo



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 7 que el 58,2% mencionaron que se sienten satisfechos con las actividades laborales que realizan, asimismo se sienten satisfechos con los procedimientos que deben realizar para desarrollar las actividades laborales.

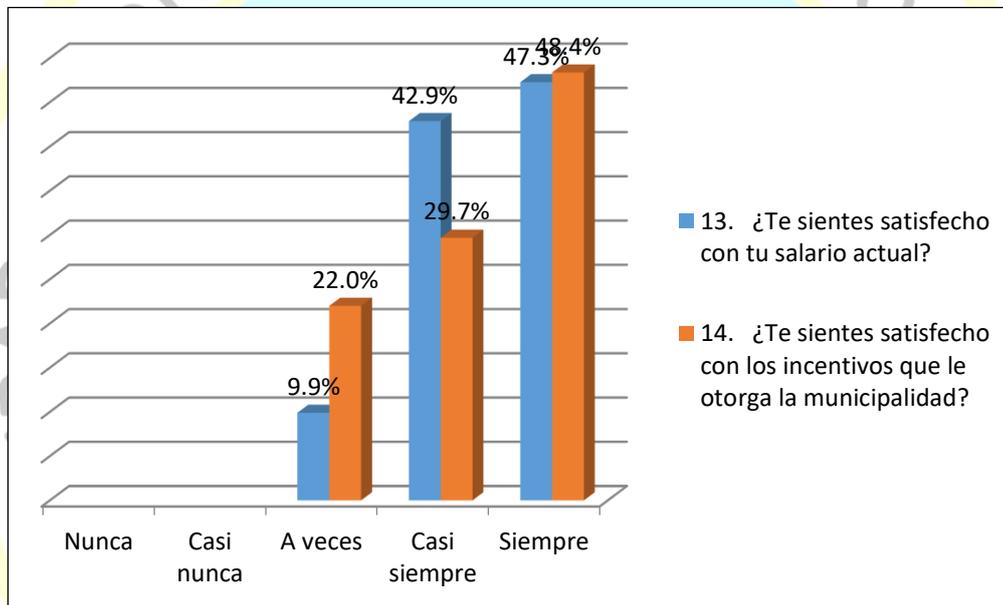
Tabla 8

Salario

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
13. ¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?	0	0,0%	0	0,0%	9	9,9%	39	42,9%	43	47,3%
14. ¿Te sientes satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?	0	0,0%	0	0,0%	20	22,0%	27	29,7%	44	48,4%

Nota: Elaboración propia.

Figura 8. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto al salario.



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 8 que el 47,3% mencionó que se sienten satisfecho con su salario actual y el 48,4% mencionó que se sienten satisfechos con los incentivos que le otorga la municipalidad.

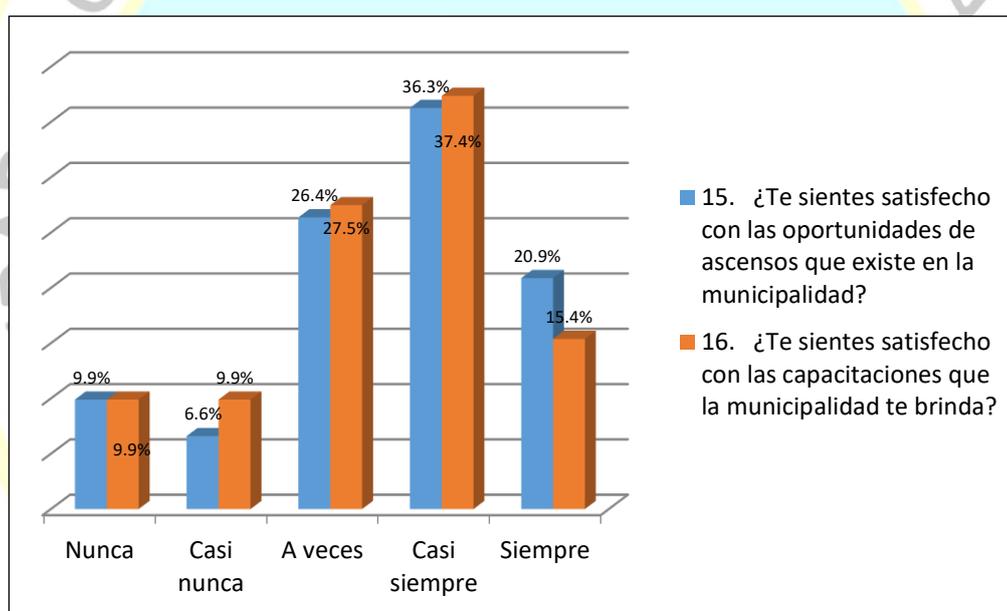
Tabla 9

Oportunidad de desarrollo

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
15. ¿Te sientes satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en la municipalidad?	9	9,9%	6	6,6%	24	26,4%	33	36,3%	19	20,9%
16. ¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad te brinda?	9	9,9%	9	9,9%	25	27,5%	34	37,4%	14	15,4%

Nota: Elaboración propia.

Figura 9. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a la oportunidad de desarrollo



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 9 que el 16,5% mencionó que no se sienten satisfechos con las oportunidades de ascensos que existe en la municipalidad y el 19,8% mencionó que no se sienten satisfechos con las capacitaciones que la municipalidad brinda.

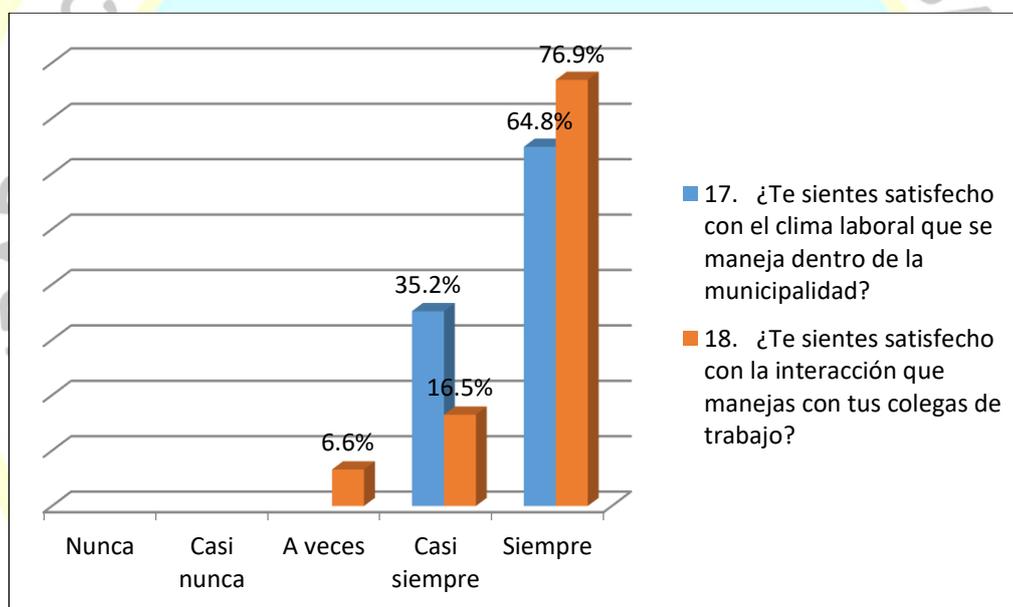
Tabla 10

Relaciones con los colegas

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
17. ¿Te sientes satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	32	35,2%	59	64,8%
18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	6	6,6%	15	16,5%	70	76,9%

Nota: Elaboración propia.

Figura 10. Porcentaje de trabajadores administrativos respecto a las relaciones con los colegas



Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 10 que el 64,8% de los encuestados manifestaron que se sienten satisfechos con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad y el 76,9% mencionaron que se sienten satisfechos con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo.

D. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la Tabla 11 se observa que con un (p-valor < 0,05) las dos variables de investigación no tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar estadística no paramétrica.

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
RELACIONES INTERPERSONALES	,156	91	,000
COMPRENDER LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES	,270	91	,000
TRABAJAR CON DIVERSIDAD, EQUIPOS Y CONFLICTOS	,166	91	,000
DIRIGIR LAS CONDUCTAS	,246	91	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,147	91	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 12
Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral

		Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,568**
		N	,000
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	91
		Sig. (bilateral)	,568**
		N	1,000
		,000	.
		91	91

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 12 que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,568 siendo una correlación positiva moderada y muy significativa $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 1

Ho: El comprender las diferencias individuales no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: El comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 13
Correlación de Rho de Spearman entre el comprender las diferencias individuales y la satisfacción laboral

		Comprender las diferencias individuales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comprender las diferencias individuales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,402**
		N	91
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,402**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 13 que el comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,402 siendo una correlación positiva moderada y muy significativa $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 2

Ho: El trabajar con diversidad, equipos y conflictos no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: El trabajar con diversidad, equipos y conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 14
Correlación de Rho de Spearman entre el trabajar con diversidad, equipos y conflictos y la satisfacción laboral

		Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490**
		N	91
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 14 que el trabajar con diversidad, equipos y conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,490 siendo una correlación positiva moderada y muy significativa $p = 0,00 < 0,05$.

Hipótesis específica 3

Ho: El dirigir las conductas no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Ha: El dirigir las conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

Tabla 15
Correlación de Rho de Spearman entre el dirigir las conductas y la satisfacción laboral

		Dirigir las conductas	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Dirigir las conductas	Coefficiente de correlación	,434**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,434**	
		Sig. (bilateral)	,000	
			N	91
			N	91

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

Nota: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 15 que el dirigir las conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Asimismo, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,434 siendo una correlación positiva moderada y muy significativa $p = 0,00 < 0,05$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En relación a la hipótesis general se observa un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,568 representado este resultado como positivo moderado con una significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Al respecto se encuentran resultados similares en la investigación de Contreras (2014) que indicó que las relaciones interpersonales tienen un efecto significativo en la actitud que el empleado asume a la hora de enfrentarse a sus labores diarias.

Sobre la hipótesis específica 1 se observa un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,402 representado este resultado como positivo moderado con una significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Al contrastar con los hallazgos de Espinoza (2014) quién señaló que las deficiencias de la comunicación interna afectan las relaciones humanas dentro de una organización institucional, en el mismo sentido preciso que además la motivación repercute en la autoestima de los trabajadores.

Sobre la hipótesis específica 2se observa un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,490 representado este resultado como positivo moderado con una

significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el trabajar con diversidad, equipo y conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Al contrastar con los hallazgos de Ríos (2014) quién concluyó que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

Sobre la hipótesis específica 3 se observa un valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,434 representado este resultado como positivo moderado con una significancia estadística de $p=0.000 < 0,05$, se puede decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, el dirigir las conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Al contrastar con los hallazgos de Alva y Juárez (2014) que concluyen que la relación entre satisfacción laboral y productividad existe, ya que la satisfacción laboral influye en la productividad lo cual queda demostrada la hipótesis. Se concluyó también que la empresa no proporciona los recursos necesarios para una mayor y mejor productividad, y que existe un nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,402$), por lo que se concluye que el comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir que el personal indica tener una buena relación con todos sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, desarrollando los procedimientos de sus actividades laborales satisfactoriamente.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,490$), por lo que se concluye que el trabajar con diversidad, equipos y conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir que el personal indica tener la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo al desempeñar actividades dentro de la municipalidad, propiciando satisfacción laboral.

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,434$), por lo que se concluye que el dirigir conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir que el personal indica tener la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional propiciando satisfacción con las actividades laborales que realizan.

Por lo expuesto:

Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,568$), por lo que se concluye que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018.

6.2 Recomendaciones

Promover actividades extra laborales que mejoren la relación entre el personal sin importar sus diferencias entre cultura, religión con el fin de aumentar la satisfacción laboral.

Programar capacitaciones para afianzar la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo, que permitan favorecer el desarrollo del grupo, logrando aumentar la satisfacción laboral.

Implementar procesos de cambio para fortalecer la habilidad para enfocar las conductas del personal hacia una conducta funcional propiciando satisfacción con las actividades laborales que realizan.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alles, M. (2015). *La marca recursos humanos*. Madrid, España: Ediciones Gránica
- Bateman, T. & Snell, S. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. España: Comillas.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Moorhead, R. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración* (9 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. México: El manual moderno.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Wieman, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. España: UOC.

7.2 Fuentes electrónicas

Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*,(Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Antenor Orrego, Perú. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Briceño, E. (2013). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia*(Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Venezuela. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/98/TDE-2015-04-14T09:36:52Z-5701/Publico/briceno_eliluc.pdf

Contreras, J. (2014). *Diferencia en las relaciones interpersonales entre el departamento de ventas y el departamento de contabilidad de una empresa que se dedica a la venta de seguros*,(Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Contreras-Jose.pdf>

Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón*, (Tesis de maestría). Universidad EAN, Colombia. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>

Moscol, T. (2017). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Piura*,(Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejos, Perú. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10668/moscol_rt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, F. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*,(Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>

Ríos, K. (2017). *Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTE S.A. Asesores y Corredores de Seguros, 2016*,(Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener, Perú. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/504/T061_72698549_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vásquez, M. (2015). *Influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los colaboradores de la Corporación Tank's 105 Servicios Generales S.R.L – Trujillo: 2015*,(Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado el 22 de febrero de 2018, de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3167/V%C3%81SQ UEZ%20CH%C3%81VEZ%20MILAGROS%20GIAHAIDA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Hualmay. El cuestionario es anónimo y la información recaudada será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

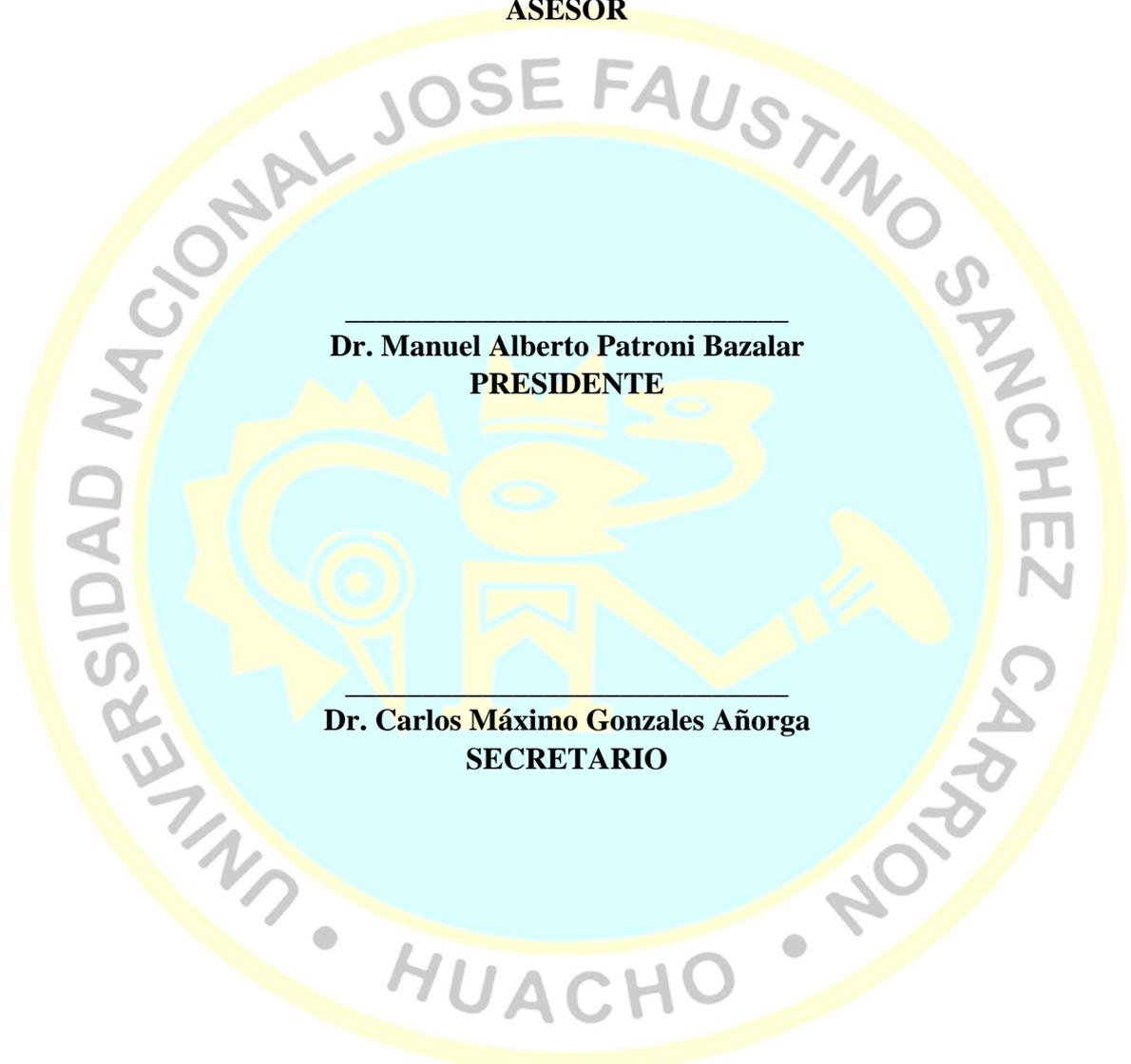
II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	5	4	3	2	1
RELACIONES INTERPERSONALES					
DIMENSIÓN: COMPRENDER LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES	5	4	3	2	1
1. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo?					
2. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo?					
3. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?					
DIMENSIÓN: TRABAJAR CON DIVERSIDAD, EQUIPOS Y CONFLICTOS	5	4	3	2	1
4. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?					
5. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo?					
6. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo?					
7. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?					
DIMENSIÓN: DIRIGIR LAS CONDUCTAS	5	4	3	2	1
8. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral?					
9. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?					
10. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?					

SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN: NATURALEZA DEL TRABAJO	5	4	3	2	1
11. ¿Te sientes satisfecho con las actividades laborales que realizas?					
12. ¿Te sientes satisfecho con los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales?					
DIMENSIÓN: SALARIO	5	4	3	2	1
13. ¿Te sientes satisfecho con tu salario actual?					
14. ¿Te sientes satisfecho con los incentivos que le otorga la municipalidad?					
DIMENSIÓN: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	5	4	3	2	1
15. ¿Te sientes satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en la municipalidad?					
16. ¿Te sientes satisfecho con las capacitaciones que la municipalidad te brinda?					
DIMENSIÓN: RELACIONES CON LOS COLEGAS	5	4	3	2	1
17. ¿Te sientes satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la municipalidad?					
18. ¿Te sientes satisfecho con la interacción que manejas con tus colegas de trabajo?					

Mg. Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez
ASESOR



Dr. Manuel Alberto Patroni Bazalar
PRESIDENTE

Dr. Carlos Máximo Gonzales Añorga
SECRETARIO

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia
VOCAL