

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
CALETA DE CARQUÍN

PRESENTADO POR:

JAHN ARTHUR DUEÑAS CACERES

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

ASESOR:

Mg(a) ANGELICA CASTAÑEDA CHINGA

HUACHO - 2021

RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL CALETA DE CARQUÍN

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	1library.co Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%

TESIS DE GRADO

ASESORA: Mg(a) Angélica Castañeda Chinga

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
HUACHO
2021**

**Mg(a) Angélica Castañeda Chinga
ASESOR**

**Dra. NORVINA MARLENA MARCELO ANGULO
PRESIDENTE**

**Mg(o). FREDY JAVIER HUACHUA HUARANCCA
SECRETARIO**

**Mg(a). MARGOT ALBINA CASTILLO ALVA
VOCAL**

Dedicatoria

Esta investigación dedico de manera especial a Dios,
Por permitirme llegar y cumplir mis metas; a mis padres,
Por el apoyo constante en mi crecimiento profesional;
A mi esposa e hijos, por ser el motor que me impulsan.

JAHN ARTHUR DUEÑAS CACERES

Agradecimiento

A Dios padre por darme fortaleza y sabiduría para la culminación de mi tesis.

A la Municipalidad Caleta de Carquín por permitirme realizar esta investigación dándome las facilidades en sus ambientes y a todos los colaboradores que me apoyan.

A mi alma mater José Faustino Sánchez Carrión, por brindarme sus espacios para desarrollarme profesionalmente.

Y a mi asesora por todo el apoyo recibido.

JAHN ARTHUR DUEÑAS CACERES

INDICE

Carátula.....	i
Título.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii

Capítulo I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.5. Delimitación del estudio.....	17
1.6. Viabilidad del estudio.....	17

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	20

2.2. Bases Teóricas.....	21
2.3. Bases filosóficas.....	32
2.4. Definiciones de términos básicos.....	33
2.5. Hipótesis de la investigación.....	34
2.6. Operacionalización de variables.....	34

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico.....	37
3.1.1. Tipo de investigación.....	37
3.1.2. Nivel de investigación.....	37
3.1.3. Diseño.....	37
3.1.4. Enfoque.....	37
3.2. Población y muestra.....	37
3.2.1. Población.....	37
3.2.2. Muestra.....	37
3.3. Técnicas para recolección de datos.....	38
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	38
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información.....	41
3.6 Matriz de Consistencia.....	41

Capítulo IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.....	44
----------------------------------	----

Capítulo V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados.....	59
-----------------------------------	----

Capítulo VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones.....	60
6.2. Recomendaciones.....	61

Capítulo VII: REFERENCIAS

7.1. Fuentes documentales.....	63
7.2. Fuentes bibliográficas.....	64
7.3. Fuentes electrónicas.....	65
7.4. Fuentes electrónicas.....	66

ANEXO

01. Matriz de consistencia	68
02. Instrumento para la toma de datos.....	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Genero del personal de la municipalidad distrital de Carquín.....	44
Tabla 2. Edad del personal de la municipalidad distrital de Carquín.....	45
Tabla 3. Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación.....	46
Tabla 4. Frecuencias absolutas y relativas de las actitudes.....	47
Tabla 5. Frecuencias absolutas y relativas de los trato	49
Tabla 6. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción progresiva.....	50
Tabla 7. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción estabilizada.....	52
Tabla 8. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción fija.....	53
Tabla 9. Cuadro Pruebas de normalidad.....	55
Tabla 10. Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	55
Tabla 11. Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación y satisfacción laboral..	56
Tabla 12. Correlación de Rho de Spearman entre la actitud y satisfacción laboral.....	57
Tabla 13. Correlación de Rho de Spearman entre el trato y satisfacción laboral.....	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Genero del personal de la municipalidad distrital de Carquín.....	44
Figura 2. Edad del personal de la municipalidad distrital de Carquín.....	45
Figura 3. Frecuencias absolutas y relativas de la comunicación.....	46
Figura 4. Frecuencias absolutas y relativas de las actitudes.....	48
Figura 5. Frecuencias absolutas y relativas de los trato	49
Figura 6. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción progresiva.....	51
Figura 7. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción estabilizada.....	52
Figura 8. Frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción fija.....	54

RESUMEN

Objetivo: Determinar el relacionamiento entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los servidores municipales del distrito de Caleta de Carquín. **Metodología:** El tipo de estudio es básica, pues solo se buscó identificar fundamentos teóricos sobre el relacionamiento de las dos variables. Es de nivel correlacional, según el comportamiento de las dos variables, diseño no experimental, porque no hubo manipulación de las variables, dado que se estudió en su estado natural. El estudio es de enfoque cuantitativo, en la medida que se trabajó con datos numéricas recogidas del campo, todo lo referido se direccionaron de modo riguroso para lograr los objetivos. La población en estudio fue integrada por 55 servidores del municipio distrital de Carquín, **Resultados.** Están basados en los datos de la Prueba de Rho de Spearman de 0.706 considerados en un nivel positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$. **Conclusiones.** Se ha demostrado que existe un relacionamiento de gran significancia entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021.

Palabras claves: Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship that exists between interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the Caleta de Carquín Municipality. **Methodology:** The type of study is basic, since it was only sought to identify theoretical foundations on the relationship of the two variables. It is of correlational level, according to the behavior of the two variables, non-experimental design, because there was no manipulation of the variables, since it was studied in its natural state. The study has a quantitative approach, to the extent that it worked with numerical data collected from the field, everything referred to was directed rigorously to achieve the objectives. The population under study was made up of 55 people who work in the District Municipality of Carquín, **Results.** Based on the results obtained in the Spearman's Rho Test of 0.706, placing it in a high positive degree and with a significance level of $p = 0.00 < 0.05$. **Conclusions.** It has been shown that there is a significant relationship between interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the Caleta de Carquín Municipality 2021.

Keywords: Interpersonal relationships and Job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente es de interés y clave para toda organización las relaciones interpersonales para la mantención de un buen ambiente de confianza, buen trato, buena actitud y una excelente comunicación laboral, espacio donde se intercambien intereses comunes para el logro de una satisfacción laboral coherente al servicio de los usuarios de la Comuna Distrital Caleta de Carquín.

El estudio se ejecutó dando cumplimiento los lineamientos señalados por la UNJFSC. De modo que se organizó por capítulos:

Capítulo I: En este rubro, se fundamenta la contextualización y ubicación de la problemática, el enunciado del problema, los objetivos entre el general y específico; se indica la importancia y la delimitación.

Capítulo II: Se desarrolla el marco teórico, en ella las revisiones teóricas y estudios previos que se realizaron antes de la presente investigación, también está para ubicar la formulación de las hipótesis y las definiciones de los términos más usados en la tesis.

Capítulo III: Corresponde a la forma cómo se ha utilizado la metodología, en ello la definición de la población y la muestra, operacionalización de variables, la descripción de los instrumentos y la técnica a utilizada

Capítulo IV: En esta etapa de la tesis se explica los resultados que se obtuvieron mediante el empleo de encuestas, tablas y figuras.

Capítulo V: El capítulo corresponde a presentar la etapa de discusión que se realiza entre los resultados del estudio con otros similares, conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo VI: Etapa que hace viable presentar las diversas fuentes de información revisadas para la culminación de la tesis.

I. Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Tomando en cuenta las revisiones de posturas teóricas sobre el funcionamiento y constitución de las organizaciones direccionados a cumplir sus metas, su estructura organizacional, y además de revisar estudios previos sobre eficiencia y eficacia del organismos que tiene con claridad su visión para mejorar a todo nivel las relaciones e interacciones entre las personas y las organizaciones de todo tipo, es importante señalar esas motivaciones para comprender a los gerentes y otros entendidos que dirigen todo tipo de organismo en nuestro país, con ello la implementación de estrategias que permitan lograr ciertos estímulos a aquellos trabajadores que logren mayor productividad, dicho de otra forma lleguen a ser eficientes a través de resultados esperados, razón de ser una condición para todo organismo. Para Yáñez, Arenas, & Ripoll, (2014). “Las técnicas para construir las buenas relaciones interpersonales dentro de una organización, es saber escucharse, tolerarse y restar los espacios”.

El comportamiento individual y grupal dentro de las organizaciones tiene como base, diferentes variables la que conlleva a definirse como una fuente de investigación por el cual se puede identificar tanto la satisfacción e insatisfacción laboral como variables para un determinado estudio. En ese entender, las relaciones interpersonales también requieren prestar atención dentro de la actividad social y humana que a la par implica desarrollo social. Al respecto Zaldívar, (2007), Enfatiza que; “Las RI está referida aquel tipo de interacción que se da en el día a día entre los servidores de una empresa, ya sea en los pasillos, en las oficinas, y otros espacios físicos de la organización” (p. 29).

Es importante señalar, que cuando existe buenas relaciones en el trabajo se espera una positiva satisfacción laboral, como lo diría Sachau (2007). Por otro lado, a la actualidad se reconoce a las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral como dos indicadores de análisis permanentes que tiene como efecto en toda organización sea esta privada o pública. Las relaciones interpersonales se debilitan en la medida que; prime los intereses individuales, la desconfianza, mala comunicación, actitud indiferente y un trato poco adecuado hacia los usuarios, factores que conlleva a la disminución de la productividad y la insatisfacción

laboral colectiva, problemas visibles en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, donde rigen la suspicacia, la ingratitud, la incomunicación, temor por los despidos arbitrarios entre otros.

En ese entender, se puede decir que la base fundamental donde se origina las relaciones interpersonales, es cuando se dan las interacciones espontaneas entre dos o más personas que a lo largo de una convivencia organizacional logran conocerse y compartir una vida personal donde fluye diversos comportamientos asociados al carácter, estilo labora, disciplina, responsabilidad, compromiso, trato, buena comunicación y de la misma forma se van redescubriendo personas opuestas entre sí. En tanto, “Las relaciones intrapersonales, tiene que ver con la relación presencial, es de suma importancia la introspección. (Gámez & Marrero, 2015). Un tema que no es considerado ni tomado en cuenta por la mayoría de los gobiernos locales que solo están al pendiente de agilizar la inauguración de obras públicas entre lo aceptado o no por la comunidad.

Lo ideal de la practicidad de las relaciones interpersonales se basa en el logro del bien común para una organización, paralelo a ello la satisfacción laboral. Un objetivo lejos de la administración en cuanto se refiere a las acciones de gestión pública en la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín, Los miembros del organismo se sienten insatisfechos con el estilo laboral al interior de la entidad municipal, existe una limitada comunicación a causa del trabajo recargado de la mayoría de los gerentes y autoridades que dirigen diversos despachos, en otras ocasiones algunos colaboradores no cumplen con su trabajo del día por falta de motivación y supervisión, razones que en muchas ocasiones se expresan cierto grado de disconformidad y en algunas veces un trato inadecuado entre colaboradores. Confirma, Martínez (2007) “Es importante el perfeccionamiento humano, que debe responder a muchos de los fines básicos de un organismo”. (p.37)

Las Municipalidades son organizaciones de prestación de servicios a la comunidad en general, donde el contacto que se establece entre el municipio y sus trabajadores son permanentes y visibles por su propia dinamicidad, sean estos entre lo positivo o negativo, de manera que muchas veces se refleja en el desempeño laboral a través de las manifestaciones en la desmotivación del trabajo, en el limitado trato, como se puede ver las RI entre los miembros de la entidad municipal, expresan cierto grado de insatisfacción laboral, la

investigación se desarrollará en ese marco de la gestión Municipal Distrital Caleta de Carquín con el personal que labora en dicha entidad.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?

¿Qué relación existe entre la actitud y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín?

¿Qué relación existe entre el trato y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

Determinar la relación que existe entre la actitud y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

Determinar la relación que existe entre el **trato** y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

El trabajo, tiene como soporte referencias en las teorías y antecedentes sobre la variable relaciones interpersonales del autor Carl R, citado en Vásquez, donde enfatiza las dimensiones a la comunicación, a las actitudes de los individuos y el tipo de trato que pudiera tener en determinadas circunstancias todo colaborador con el fin de alcanzar su máximo potencial. Y en lo que se refiere a la satisfacción laboral, la propuesta de Palma, S. (SL-SPC). Aborda y explica como dimensionamientos a los espacios físicos y/o materiales, estímulos económicos, decisiones inmediatas, asuntos administrativos, metas personales, distribución de tareas y excelentes cercanías con los gerentes y autoridades

Justificación práctica

La investigación tiene como punto de partida los problemas observados al interior de la gestión municipal de Carquín, es sabido que a pesar de existir ciertas normas establecidas dentro de la práctica de ambas variables en estudio que se manifiestan en los trabajadores. Es preciso indicar el fin de su aporte a la resolución de los problemas observados y aportar al mejoramiento de la regulación en las acciones que tenga que ver con la eficiencia y control de posibles conflictos al interior del municipio, de manera que las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín sean de las mejores para proponer mejoras en la gestión local.

Justificación metodológica

En cuanto a la metodología utilizada en la investigación, se desarrollará un estudio básico y cuantitativo, que tomará como muestra a 55 trabajadores de la municipalidad de Carquín, el diseño es correlacional tomando como referencia la escala de Likert. Para la interpretación estadística de datos apelando al programa, SPSS. La data de los resultados aportó a la demostración del nivel de asociación entre las dos variables en estudio.

1.5. Delimitación de estudio

La investigación en estudio se desarrolló con los recursos humanos del Municipio de Carquín que laboran a nivel de Oficinas de atención, no se abordara al personal Obrero.

La Municipalidad Caleta de Carquín cuenta con 55 trabajadores comprendidos en la ley de los cuales 9 son Nombrados, 7 laboran con medida cautelar, 8 son personal CAS, 13 Bajo la modalidad de concurso CAS y 18 por terceros.

Los dimensionamientos de ambas variables de estudio, vienen a constituir variables básicas dentro de las organizaciones para ello se ha tomado en cuenta las dimensiones de Comunicación, Buen Trato, Actitudes.

1.6. Viabilidad de estudio

La investigación, es viable debido a contar de suficientes recursos para su ejecución del estudio, además está previsto los tiempos que dan lugar a todo lo establecido en las normas

y el reglamento de la UNJFSC. En ello la estructura que hizo posible el diseño del plan de tesis. Con respecto a los recursos humanos, se contará con un especialista en la estadística y por otro lado la voluntad de los colaboradores de la municipalidad de Carquín para responder las preguntas del cuestionario. Finalmente se contará con los recursos logísticos necesarios.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes de la investigación.

El estudio cuenta con la revisión de los siguientes estudios previos para las dos variables.

2.1.1 Investigaciones internacionales.

Benites, L. & Tigua, L. (2016) estudio “*Relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil*”. Estudio respaldado por la Universidad Laica Vicente Roca Fuerte Guayaquil. El Objetivo del estudio se plantea. desarrollar mediante de talleres de integración respecto a eficacia de las relaciones interpersonales para mejorar el avance productivo de los colaboradores administrativo del Grupo IMAR S.A. durante el 2015. La metodología del estudio señala ser de tipo experimental enfoque cuantitativo se trabajó con una población y muestra con 12 personas parte del estudio, la información obtenida para el recojo de información se apeló a la entrevistas y una ficha de observación para identificar la presencia de la insatisfacción laboral de los individuos que forman parte de la organización y observar el campo de estudio donde ocurre las actividades con mayor eficiencia. La conclusión, no existe una comunicación interna-externa que pue ser calificada como buena entre los colaboradores, se requiere mejorar las relaciones interpersonales, por el mejor futuro de la compañía, dado que un mal ambiente laboral afectaría la atención a los usuarios.

Quintero, Y. (2018), en su tesis de maestría “*Las relaciones interpersonales en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena*”. Estudio respaldado por el Centro Universitario de Colombia. Se planteó el objetivo precisar el grado de incidencia de las RI en la evolución humana e identificar la práctica de valore de los miembros del centro educativo, la metodología utilizada señala ser una investigación de tipo analítico-descriptivo, porque analiza las relaciones interpersonales docentes, estudiantes,

padres e hijos y por otro lado, los instrumentos empleados para el recojo de datos se realizó a través de encuestas y grupos focales, la población en estudio fue 51 estudiantes junto a sus progenitores y 10 profesores; se definió el muestreo de conveniencia. El estudio concluye que todos los actores practican el discurso patriarcal, de modo que las relaciones interpersonales, han demostrado un relacionamiento muy personal que deteriora una evolución humana integral y ser expandida a los otros miembros de la organización, asimismo se ha observado posturas que promueven lecturas propias que requiere tiempo suficiente para desarrollarse personalmente junto a los otros, basados en la estructura organizacional, espacio que permite asumir un rol fundamental, es importante señalar que, la individualidad, el egoísmo, las adicciones, el cansancio y las manifestaciones de pesimismo relacionadas a la discriminación por la vida desorientan el fin que se desea para los estudiantes porque en el tiempo suelen repetir junto a sus compañeros.

Locayo, F. (2017) *“Factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo de empresas de seguros en Guatemala”* trabajo que respalda la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo de estudio es determinar los factores existentes en la satisfacción laboral de los administrativos y personal de planta de las empresas que de seguros en la ciudad capital de Guatemala. Metodología, el informe es de diseño descriptivo, la población considerada es de 22 colaboradores. Conclusiones, se determinó que las empresas aseguradoras brindaron oportunidad para el incremento y asenso de los colaboradores de planta y área administrativa, en un 95.45 %. En referencia a las relaciones existentes entre las posibilidades de formación y metas que se desea para el aumento de valor profesional y expansión personal, el 95.45 % expresó estar de acuerdo y confirmó que si hay una relación.

Moreno, S. & Pérez, E. (2018) Tesis de maestría *“Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba”*. Estudio respaldado por la UTC. de Choco Diego Luis de Córdoba Argentina. Objetivo general de la tesis ubicar la repercusión de las RI al interior del clima laboral de la UTC. “Diego Luis Córdoba”. Metodología, se conoce que el estudio es de tipo básica, explicativa de enfoque cualitativa porque se analizó las ocho dimensiones de las variables en estudio realizado mediante un estudio transversal, la muestra es de 62 personas, dio como respuesta sobre la comunicación que incide de manera directa en las buenas relaciones interpersonales favoreciendo al

incremento del nivel productivo en la institución. Conclusiones: Existe evidencia adecuada en la práctica de las RI, que se han ido manifestando a través de los relaciones amicales, apoyo mutuo y trabajo integral en la organización estudiada; asimismo se puede ver una cultura organizacional positiva; se tiene datos de uso pertinente de medios de comunicación, que se pone a prueba en cuanto a la claridad y eficiencia de la información que se transmite, los integrantes en análisis manifiestan ser motivados e incentivados por sus jefes inmediatos, respuestas que en lo posterior reportó la existencia de una estabilidad laboral.

2.1.2. A Nivel Nacional:

Llerena V. Pacheco L. (2017). *“Influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Sur Motors, Arequipa 2017”* Objetivo general es conocer la influencia de las Relaciones Interpersonales que se dan entre los trabajadores de la Empresa Sur Motors y su repercusión en la satisfacción laboral. Tipo de estudio es correlacional-causal, diseño no experimental, es transversal, la muestra se toma a partir de 92 trabajadores, la técnica utilizada fue la observación y guías y para el procesamiento de los datos con una fórmula estadística para poblaciones finitas al mismo tiempo se presentó las evidencias en tablas y figuras, en las conclusiones, un 95% se expresan confianza entre compañeros bajo las respectivas estrategias conducentes a una óptima relación entre los colaboradores y el logro de un desempeño laboral colaborativo.

Villachica, N. (2016) *“Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz”*. Objetivo del trabajo, determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital VRG. La investigación fue aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional. El estudio tomó como población a 93 enfermeras (os). Se utilizó como técnica la encuesta y 30 preguntas en el cuestionario. Resultados: el 39,8% de la población en estudio confirmaron la existencia favorable de un relacionamiento entre las relaciones interpersonales, con la satisfacción laboral, un 29,0% opinó que existe una relación mediana entre RI con la dimensión necesidad, otro sector manifestó que las RI es medianamente favorable frente a la motivación en un 63,4%, en cuanto a las actitudes un 34,4%, refirieron que la RI es regularmente positivo, y están insatisfechos en valores un 40,9%, sin embargo existe un grupo insatisfechos en cuanto a la dimensión comunicación en un 35,5%, quienes refieren existir un relacionamiento de las relaciones interpersonales de modo mediano favorable, por lo que expresan estar satisfechos. Conclusión hay una relación significativa

entre la relación interpersonal y satisfacción laboral de todo el personal de enfermería del nosocomio hospitalario en estudio.

Monge, J.C. (2017) “*Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia*”. respaldada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Objetivo es: demostrar el relacionamiento presente entre la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del HNCH. El estudio es cuantitativo, porque se presentará datos estadísticos, es nivel descriptivo correlacional por se realizará comparaciones. La muestra está integrada por 45 servidores del área de enfermería. La técnica a utilizar fue la encuesta y un cuestionario con 28 preguntas. Resultados: Con respecto a la calidad de las RI del 100% (45) enfermeras (os) el 55.6 % (25) expresaron y confirmaron tener unas relaciones interpersonales eficientes y 44.4% (20) calificaron de deficiente.

Rivas, M. (2019) “*Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa San Pablo, Santa Elena, Ecuador, 2018*”. Estudio respaldado por la UCV Sede Piura. El objetivo determinar la relación existente entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de docentes del centro escolar San Pablo. Metodología, se utilizó el cuantitativo, el tipo fue correlacional de diseño descriptivo se determinó el tipo de muestra de modo censal a 30 docentes, dado que el grupo era pequeño. Se prepararon dos instrumentos para cada variable, las mismas que fueron validados para ser aplicados a los docentes del centro educativo. Para el análisis de los datos obtenidos se hizo uso de la prueba estadísticas r de Pearson y la t de student, Data que dio a la determinación de la relación existente entre ambas variables que implicó la comprobación de las hipótesis. En las conclusiones, se puede revisar que existe un significativo nivel de relaciones interpersonales óptimos demostrado en un 53% y una sobresaliente significancia del desempeño laboral satisfactorio en un 93%. Por otro lado, se determinó que existe relación notable entre ambas variables. Por lo que el índice de relación de acuerdo al coeficiente r de Pearson fue de 0,544** (Sig.= 0.002 < 0.01) lo que indica una correlación moderada, directa y reveladora a nivel 0.01.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: Las relaciones interpersonales

Definición.

Se considera como las acciones de interrelación que se da en el día a día de las personas ya sea desde el espacio familiar, vecinal, grupal, y organizacional, en ese sentido para el Ministerio de Salud (2004), “Las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos”. Además, también es una forma de manifestar ayuda inmediata para resolver dificultades la que se puedan presentar en determinados momentos sociales.

En tanto, existe un sinnúmero de factores influyentes en las relaciones interpersonales. Entre las más conocidas están: lo cognitivo, lo emocional, ansiedad y la personalidad misma, comprendida este último en la forma cómo se crea durante las interacciones humanas que pueden ser cambiables solo en el núcleo de sí mismas. Según Fernández (2003), “La importancia de las Relaciones Interpersonales está en trabajar en un ambiente laboral óptimo”, vale decir de suma importancia entre los trabajadores, en la medida que su medio se traduzca a ser beneficioso que incida al desempeño óptimo en el trabajo y un bien socioemocional.

Carl Rogers, Citado por Vásquez (2017), Refiere, “Es de suma importancia establecer los canales de comunicación que sirva para optimizar las relaciones interpersonales, pensando en producir con calidad y hacer posible que las personas logren su máximo potencial” (p.23). en ese entender, un individuo debe dejar de ser dependiente es necesario ciertos cambios de conducta y aprender asumir cierto grado de responsabilidad, ser autónomo, con capacidad de tomar decisiones individuales que apoye a la autorregulación de las ideas, sentires y conductas. Otro dato de Carl, R. (2017) Señala, “Es posible los cambios en la conducta humana, a partir del desarrollo del auto concepto de la persona, enfatizando en el proceso, más que en el producto de los aprendizajes”. (p.21)

Huerta, (2007) Señala que, “Algunas dimensiones de las relaciones interpersonales, son determinantes en el proceso de socialización de las personas, en ellos se pueden encontrar más de 30 atributos con las que se puede lograr contribuir a construir amistades entre los que pueden ser de pensamientos diferentes y muchas veces rivales” (p.11). Pues en muchos casos

también depende del tiempo que hayan establecido un tipo de convivencia, ya sea social, amical, laboral o por ciertas obligaciones en un determinado contexto.

Otro aspecto por señalar, en el relacionamiento interpersonal fluye demasiado el tipo de persona en un individuo que va de acuerdo dónde se desarrollan un grupo de personas con sentires e intereses similares, de modo que transmita empatía. En muchos casos, la falta de empatía se hace visible cuando una persona es simplemente diferente por algunos rasgos característicos en la apariencia, condición social, color del rostro, religión y otros vistos con poca amabilidad. En esa misma dirección según Heller, D. (2021) “Las relaciones interpersonales son formas de establecer contactos entre dos o más personas, que se sostiene en los sentimientos, las emociones, los intereses o las diversas actividades sociales” (p.12).

2.2.1.1. Tipos de relaciones interpersonales

Los tipos se pueden dar de diferentes formas. Según Heller, D. (2021). Entre los principales señala:

- **Relación íntima.** Está relacionada con la satisfacción de las acciones emotivas, con plenitud y seguridad. Construcción en el tiempo cercanía estrecha ya sea en la consolidación como parejas o simplemente de amistad.
- **Relación superficial.** Aquellas que hacen visible una satisfacción de interés específica y clara, sin la necesidad de profundizar la relación, es muy fugaz. Como las que ocurren entre comerciantes o un cliente cualquiera.
- **Relaciones sociales.** Ocurre en un grupo de individuos, ya sea en el centro laboral, espacio deportivo, contexto familiar y otros. La conducta de los individuos se puede modificar de acuerdo a las relaciones sociales donde se encuentran.
- **Relaciones amorosas.** Tiene que ver con la satisfacción de necesidades emocionales, en ella está presente la intimidad, amor, pasión, confianza y el compromiso.
- **Relación de circunstancias.** Aquellas que se dan solo en un contexto determinado, presencial o virtual, sin embargo, pueden resultar en algunos casos ser vinculados en profundidad como también de manera superficial.
- **Relaciones tóxicas.** Un tipo de relación que no satisfacen una necesidad, ocurre en lo contrariedad del bienestar resulta siendo una forma de alteración mental en la

persona que durante sus interacciones no puede ser capaz de integrarse con equilibrio aceptable.

En algunas ocasiones los momentos tensos en el trabajo genera estrés entre los trabajadores, en tanto se vean hostigados por otros compañeros y en otros casos es posible un clima favorable donde se pueden establecer un relacionamiento afectuoso de amistad que sobrepase los límites de espacio laboral barreras, eso indica que en ambos contextos ocurre las relaciones interpersonales

2.2.1.2. Las relaciones interpersonales en el centro laboral.

Las actividades laborales es un espacio importante para evolucionar en las interacciones entre las personas que procuran crecer como personas, en la medida que el trabajo más allá de comprenderla como productividad tiene una función social que forma parte del desarrollo humano, dado que se ejecuta en coordinación y apoyo de un equipo con quienes se instituye vínculos. (Guerrero, Meneses & De La Cruz, 2015)

Asimismo, Freud señala, que “La posibilidad del trabajo permite desplazar varios componentes pulsionales (impulso psíquico, fuerzas derivadas de las tensiones somáticas), ya sean narcisistas, agresivos o eróticos en el desempeño profesional y en las relaciones laborales”. En tanto genere agrado un buen desempeño laboral en el trabajo colectivo y personal, más intenso ha de ser la interiorización a las dificultades del día a día y sostener vínculos afectivos saludables. Finalmente, el espacio físico del centro laboral se traduce en motivaciones producto del intercambio laboral y social. En tanto, “El trabajo y las interrelaciones personales laborales ofrecen una oportunidad de integrar la superación en diversos niveles: socioeconómico, social, emocional y axiológico”. (González, 2004)

Lo señalado por Gonzales sobre las RI en el ejercicio laboral, son las que fluyen entre las personas que trabajan dentro de una organización, con el fin de construir confianza, apoyo, y entendimiento entre quienes forman parte del equipo de trabajo, expresando empatía de los directivos con sus subordinados, generando mayor productividad en cuanto a lo económico, técnico, bienestar integral y significativa satisfacción individual y grupal. (Tamayo, 2014).

“Las relaciones interpersonales es el intercambio de sentimientos, información y percepción de conductas y actitudes, buen trato entre las personas, capaces de resolver problemas”. (Ministerio de Salud, 2005)

2.2.1.3. Elementos presentes en el proceso de las relaciones interpersonales:

Robbins (1996), Señala como elementos a las características personales que dice “Se pueden encontrar en las motivaciones, en las actitudes, en los intereses y en las expectativas de los individuos. De manera que las actitudes se adquieren del entorno familiar, de los maestros, de las personas en la misma edad y en general, durante el proceso de socialización”. Para comprender esta postura, es fundamental señalar que los intereses personales ocurren en el interés de elegir con quien es posible relacionarse con el fin de lograr sostenibilidad dentro del trabajo.

2.2.1.4. Características de las relaciones interpersonales:

Basado en la referencia del Ministerio de Salud dentro de su política social (2009), considera tres aspectos en las relaciones interpersonales: Comunicación, Actitud y Trato. Postura que se comparte y nos apropiamos para el desarrollo de la siguiente tesis para medirla y demostrarla.

2.2.1.4.1. Comunicación: la práctica comunicativa entre personas al interior del trabajo no es tan sencilla, ocurre desde los conflictos, la flexibilidad y otras estrategias que contribuyan a generar relaciones armoniosas, “La comunicación al interior de un organismo es fundamental en la medida que se desplaza a nivel de diferentes acciones y las diversas áreas funcionales, establecidas en la estructura organizacional”. (Fernández, 2003). En esa dirección la comunicación como proceso interpersonal entre personas que manifiestan a través de signos verbales o no verbales con la finalidad de influir en otro e identificar el modo de relacionamiento entre ellos.

Los sistemas de comunicación en el trabajo, están referidas a las acciones productivas que resultan siendo medios y vías que posibilitan expresar los pensamientos y sentimientos a través del gesto colaborativo, las palabras de ayuda de forma clara y honesta, con la intención de construir calidad en las relaciones laborales y con ello el respeto en uno mismo y los

demás. Al respecto, según Obrien: la comunicación presenta ciertas características como: la flexibilidad, la agudeza, la réplica, la receptividad, preparación cuidadosa, el estímulo y el uso del silencio un código utilizado adecuadamente. De modo que “La comunicación ocurre directamente y con sinceridad, de modo que sea entendible para ego y alter, basándose en la retroalimentación, consideración y respeto”. (Jara, 2008)

2.2.1.4.2. Actitudes: Según Kurt Lewin, define como “Conjunto de acciones resultantes de los contactos entre personas y grupos”. En este sentido podemos decir que existen actitudes positivas y negativas, es decir que hay una tendencia alejar o acercar a los sujetos de los objetos. Dado que, “Tomando en cuenta que el objetivo primordial de la conducta reside en la forma de relacionarse con los demás y en establecer con ellos lazos de protección mutua, ayuda, cooperación, solidaridad, lealtad”. (Chiavenato, 2003)

En ese entender, las actitudes, son básicos en las Relaciones Laborales porque regula la prosperidad o el fin del equipo de trabajo. Las personas que expresan ser optimista al trabajo integrador, considerando los valores y la ética suman a éxito. Por otro lado, si el caso es lo contrario, la posibilidad va al fracaso y la generación de conflictos. Al respecto Goleman (1999) indica “los equipos de trabajo requieren algo más que conocimientos teórico-prácticos, exigen ser hábiles para oír y comprender la práctica de la empática, ser solidario, flexibles, leal, y saberse integrar al trabajar en equipo con respeto recíproco. También exige ser capaz de energizar a los demás, de ser comprometido y confiar en quienes trabajan con ellos”. (p.50)

Denison, (1991). Señala dos grandes áreas vinculadas a las actitudes.

Las relaciones intrapersonales. Es un tipo de relación que tiene que ver en las manifestaciones de la persona consigo mismo y su propio mundo interior, en ello va la autoestima que lleva con respecto a si mismo, capacidad y valor personal. Su relación interpersonal le permite tener una percepción adecuada de todo lo positivo y negativo, considerando la veracidad de todo lo que implique enriquecerse de todo a su alrededor.

Los valores: implica el meollo de la percepción de parte de los integrantes de la empresa que realizan para criticar, cuestionar, juzgar a determinadas situaciones, acciones, objetos y

personas, también están consideradas, las políticas institucionales como medula de la cultura organizacional. (Denison, 1991)

2.2.1.4.3. Trato: Se da en las relaciones horizontales de los directivos con sus colaboradores, logrando así una mejor productividad. En esa línea Tamayo (2000) define: “El buen trato entre las personas está condicionada por tres razones: amabilidad, cortesía y buenos modales”. Considerando a lo amable ligada a cuestiones afectivas y cariñosas de sensación a calma, paz, espacio amigable de consuelo a quien las escucha; la *cortesía* es pruebas de respeto entre los individuos con sinceridad, justicia, modestia y el trato por igual. Los *buenos modales* se manifiestan en la conducta de acuerdo a toda una construcción cultural, normativa, regulada por el contexto social actual.

2.2.1.5. Relaciones interpersonales en el trabajo:

Montes, F. (2016) Señala.

“Las relaciones interpersonales en el trabajo, son espacios de gran determinación en la sociedad, porque se convive en la cotidianidad de muchas personas que tienen diferentes puntos de vista, metas, ideas y diferentes percepciones, a causa de ello es necesario una convivencia sana para hablar de calidad de vida”.

Montes, en sus análisis hace referencia a las Relaciones Humanas, a la forma de interacción entre un grupo de personas haciendo vida en sociedad. De modo que indica a que, en todo espacio sociocultural, una persona experimenta una convivencia diversa con otros, En ese entendimiento, en el centro laboral es básico la comunicación entre compañeros, dando inicio a las buenas interrelaciones personales, a través de todo los medio posible, sin dejar no de lado el diálogo frente a frente, dado que a la actualidad se impone la virtualidad, espacio difícil de observar el lenguaje no verbal, entre ellos: las manifestaciones emocionales y gestos corporales en tanto los mensajes suelen estar expuesto a ciertas variaciones. Es preciso señalar que, “En el ámbito laboral ocurre muchas diferencias, entre la desconfianza y otros aspectos verbales, todo ello en el contexto de una conversación entre compañeros que se dan entre lo corporal y la comunicación no verbal” (López Jerez, 2006).

Actualmente, se menciona mucho sobre la calidad de un producto y de un servicio, pero extremadamente muy poco se habla de la calidad humana. Por lo tanto, hablar de ello está

referida a la calidad del relacionamiento interpersonal que se dan en diferentes momentos y contextos de la vida laboral, social, personal e ideológica del ser humano.

2.2.2. Variable: Satisfacción laboral.

Definición:

En este contexto de las nuevas formas de trabajo producto de la pandemia ha cambiado la dinámica de trabajo en todos los sectores de nuestro país, sin embargo, en la misma medida las organizaciones se han preocupado de brindar lo mejor de sus servicios a sus clientes e usuarios, en ese sentido. Cortez (2021) Señala:

La satisfacción laboral es entendida cuando un colaborador se siente motivado, y contento en su trabajo. La SL, se da cuando un empleado logra la estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. (p.23)

De modo que el trabajador se siente satisfecho en su centro laboral, porque ve expectativas de desarrollo. En esa misma dirección también se puede decir que la satisfacción laboral se puede entender como:

Grado de conformidad de los individuos con respecto al contexto de su trabajo, tiene mucho que ver con el tipo de relaciones humanas, la actitud y otros aspectos vinculados al desarrollo personal, social, laboral y las relaciones con los generantes, condiciones físicas o materiales que faciliten su trabajo y desempeño. (Atalaya, 1999).

Asimismo, en la postura de Locke, “La satisfacción laboral es el resultado de las discrepancias o aprobación de acciones entre lo que el trabajador desea de su centro laboral y lo que realmente obtiene de ella”. Por otro lado, es importante señalar que, las discrepancias son inevitables que pueden darse entre el desempeño real y lo establecido, por la rutina y el excesivo trabajo que podría no cumplir con las metas. Tal como señala, Torres, (2009) “La insatisfacción laboral, ocurre cuando se visibiliza el desgaste profesional y se hace muy extendido entre los colaboradores que brindan sus servicios en las organizaciones privadas y públicas, espacios que guarda estrecha relación con las condiciones de trabajo”.

A partir de las posturas se va entendiendo que, la satisfacción laboral también está comprendida desde la actitud del colaborador con respecto a su centro laboral relacionado a progreso personal, social y económico. En esa línea. Según el Ministerio de Sanidad y Política Social (2009) “Los trabajadores tienden a dar preferencias a puestos que les brinden espacios para aplicar sus habilidades, capacidades y ofrecer productividad, retroalimentando sobre lo bien que hacen de su trabajo”.

Los puestos de poca productividad provocan fastidio, por lo contrario, en caso de los que ocurren demasiados retos causan frustración. Por ello, en condiciones paralelas los colaboradores expresaran un alto nivel de satisfacción y placer.

Asimismo;

Los empleados manifiestan preocupación por el ambiente laboral, respecto a su bienestar personal y las facilidades para realizar un buen trabajo. Existen colaboradores que aparte del salario o logros tangibles, también esperan satisfacer necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral. Según Ministerio de Sanidad y Política Social (2009)

Robbins, (1996). Sostiene, que “La satisfacción laboral es importante por tres razones: los valores y cultura de la organización, la calidad de liderazgo de quienes dirigen la organización y el acceso a las oportunidades de crecimiento profesional al interior de la organización”

2.2.2.1. Importancia de la satisfacción laboral

Todo colaborador satisfecho en una organización, desea un significativo crecimiento profesional y un equilibrio entre la rutina laboral y personal en el lugar de trabajo. En ese sentido, si un empleado se siente contento con entorno laboral, retribuirá a la empresa con la calidad en su productividad.

Cortez, N. (2021) Señala:

“Lo básico de la satisfacción laboral lo podemos observar desde dos perspectivas. La del trabajador y del empleador: Para los colaboradores en su perspectiva, es ganar un buen salario bruto y lograr estabilidad laboral. Del mismo modo, poder encontrar una forma de crecimiento profesional y obtener recompensas y reconocimientos. Para los empleadores, es obtener lo mejor de sus colaboradores; su contribución al crecimiento de la empresa a través de la disciplina, compromiso y calidad en los resultados del trabajo” . (p.45)

De manera que, es fundamental señalar que un buen espacio físico y ambiente favorable dentro del trabajo podría generar efectos positivos de su desarrollo, este desarrollo incluiría según Cortez, (2021)

- Más eficiencia de los colaboradores en su puesto de trabajo
- Lealtad de los trabajadores con la organización que conduzca a un compromiso mayor
- La satisfacción laboral del personal genera importantes ganancias para las empresas.
- En caso de estar contentos en el trabajo, se ve una alta retención de empleados.

Cabe precisar, Según COFIDE (2021). “La fundamental de la satisfacción laboral para el desarrollo de una organización. Es que los empleados son el recurso vital para cualquier organización”. Por lo tanto, sostener a los trabajadores contentos aumenta el rendimiento integral de toda organización manifestadas en estas motivaciones:

Disminución de tasas de ausentismo y rotación. Ocurre cuando el ambiente de trabajo es agradable, por lo tanto, hay menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo.

Alta productividad. Se genera cuando los empleados satisfechos sin importar su cargo tienen mejor desempeño, de ahí la efectividad de las compañías con mayor cantidad de empleados felices.

Lealtad. Cuando los empleados sienten que la empresa realmente apoya sus intereses, tienden a trabajar con más ahínco y compromiso.

En efecto, la satisfacción laboral es una forma de realización profesional paralelo a la productividad que reduce significativamente los problemas dentro del trabajo, que a futuro resulta siendo rentable y beneficioso para toda organización sea esta pública o privada

2.2.2.2. Factores determinantes para la satisfacción laboral

(Robbins, 1998). Afirma; “Los factores básicos que determinan la satisfacción laboral son: El reto de la producción, recompensa, condiciones óptimas de trabajo y compañerismo” (p.34)

Por otro lado, existen otros factores que favorecen la satisfacción laboral, Según PRIMO (2020), refiere los siguientes:

“Son factores que suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados: a) Contrato de personas idóneas para cada puesto, b) Crear espacios de intercalación con los trabajadores, c) Incentivos permanentes, d) Incentivar el trabajo en equipo, e) Fijar espacios adecuados para el descanso y f) Crear espacios de un buen café o tomar agua mientras hay un descanso” (p.48).

En el mismo interés de revisiones para comprender sobre los factores para un buen desempeño laboral, **Cortez, N. (2021) Señala**, “La satisfacción laboral se relaciona con la psicología de los trabajadores, en tanto ellos sean felices, contentos y motivados podrán contribuir más” En consecuencia, Cortez también señala los siguientes factores:

1. *Compensación y condición laboral*: Está relacionada con un cómodo salario, bonificación, incentivos y seguro médico.
2. *Equilibrio entre el trabajo y la vida*: Espacio que también sea compartida con sus familiares y amigos. Una buena forma de cumplir ello es a través del trabajo remoto.
3. *Respeto y reconocimiento*: El colaborador se siente motivado si lo respetan y premian por los resultados de su trabajo.
4. *Seguridad laboral*: Es una forma de otorgar confianza a pesar de ciertas turbulencias laborales.
5. *Desafíos*: La rotación laboral, en una forma de desafío para el enriquecimiento laboral.
6. *Crecimiento profesional*: Es una prioridad en su vida para todo colaborador.

2.2.2.3. Ventajas de la satisfacción laboral.

En acuerdo a todos lo señalado como factores, la satisfacción laboral es un tema de interés en lo laboral, debido a que muchas organizaciones prestaron atención para mejorar la calidad de su productividad. En tanto, sea importante ese vínculo entre empleador,

empleados y la organización, el desempeño laboral dejará como resultado grandes beneficios a la empresa.

En ese entender COFIDE (2021). Señala algunas ventajas importantes sobre la satisfacción laboral en las empresas. Entre ellas están:

- Significativo índice de productividad: Que implica el preciso crecimiento de un momento cúspide que signifique suma de tareas.
- Desarrollo sostenido de la empresa: Significa crecimiento rápido de una empresa.
- Mayor compromiso con su puesto: Cumplimiento con las tareas de su puesto.
- Significativo compromiso con la empresa: Que implique responsabilidad social

2.2.2.4. Indicadores de la satisfacción laboral.

En similar interés de todo lo señalado líneas arriba, se ha definido y determinado disponer de estas revisiones teóricas para ubicar dimensiones e indicadores de estudio que serán posible de medir y demostrar el relacionamiento que existe entre las variables en estudio con los colaboradores del municipio de Carquín. Para ellos se tomado como referencia a la postura de COFIDE (2021).

- Satisfacción progresiva: Ocurre, cuando aumenta progresivamente al nivel de las aspiraciones del colaborador.
- Satisfacción estabilizada: Está relacionada al momento que se mantiene la satisfacción de todos los colaboradores.
- Satisfacción constructiva: Sucede progresivamente a causa del impulso a la mejora continua en una circunstancia de insatisfacción pura.
- Satisfacción fija: Se da en la permanencia del tiempo de satisfacción, dado que no hay aspiraciones por esperar ni cambiar
- Satisfacción resignada: Que se da en la necesidad de no cambiar la situación por lo que generalmente se distorsiona la percepción de la realidad.

Finalmente, es preciso señalar que, si el fin de una empresa es desarrollarse, corresponde conocer a los individuos que integran el equipo laboral al interior de ella, lo que indica valorarla en todas las condiciones laborales y de satisfacción.

2.3. Bases Filosóficas.

En relación a la variable relaciones interpersonales, se entiende el nivel de conformidad de los colaboradores en referencia al contexto de su trabajo, en ello tiene que ver el modelo de actitud y la práctica de la relación humana de quienes trabajan y otros referentes asociados a progreso personal, ligado a lo social, las tareas, la autoridad, los espacios físicos y técnicos que hagan la producción y desempeño. (Atalaya, 1999) (p. 26)

Las investigaciones en relación a la variable Relaciones interpersonales es abordada por muchos autores, por la relevancia que tiene dentro de las organizaciones, y que permite que ellas logren sus metas propuestas, considerando que el capital humano es fundamental en las organizaciones, de la identidad y compromiso que ellos asuman también se concretaran los objetivos.

Asimismo, es importante incidir en la importancia que tiene la Satisfacción Laboral como una variable que se relaciona íntimamente con el desempeño laboral de la correlación que existe entre ambas se lograra el cumplimiento de metas.

Hay que tener en cuenta que las organizaciones son fundamentales en el desarrollo de una región de un país, y teniendo dentro de ellas a un personal competente, comprometido y que establezca buenas relaciones con sus compañeros, la comunicación y el trato será asertivos, y obviamente con un personal satisfecho por contar con las condiciones laborales, de infraestructura , remuneraciones justas; de no contar con estos elementos se tendrá un trabajador frustrado sin identidad con la empresa, de ahí que es muy importante fortalecer dentro de las organizaciones estas variables que en esta oportunidad son motivo la presente investigación.

2.4. Definición de términos básicos

Relaciones Interpersonales: Asegura, que son maneras de interacción que se dan en el día a día entra los colaboradores de una oficina. Zaldívar (2007)

Satisfacción laboral Locke (1976) Sostiene, que está relacionada a las respuestas afectivas del grupo de colaboradores hacia su propio trabajo.

Actitudes: Kurt Lewin, (2001) Afirma que, está referida a la agrupación de actividades y actitudes como resultado de las interacciones en la agrupación de las personas.

Trato: Tamayo (2000) Es un cúmulo de manifestaciones humanas que están condicionadas por 3 componentes: cortesía, amabilidad y buenos modales.

Comunicación: Fernández (2003) Expresa, es un proceso interpersonal, donde los individuos manifiestan una situación de su propio interés a través de expresiones verbales y no verbales con el fin de influenciar en el comportamiento de otro.

2.5. Hipótesis de la Investigación

2.5.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

2.5.2 Hipótesis específica

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín .

Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín.

2.2 Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de la variable: RELACIONES INTERPERSONALES

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Nº ítems	Categorías
Zaldívar (2007) señala, “Las relaciones interpersonales se establecen en el día a día entre los trabajadores y sus similares.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbal ▪ gestos ▪ escritos 	1, 2, 3, 4, 5	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) A veces (1) Nunca
	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad ▪ Sinceridad ▪ Respeto ▪ Conducta 	6, 7, 8, 9, 10	
	Trato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Comprensión ▪ Cariño ▪ Afecto 	11, 12, 13, 14, 15	

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Categorías
(Locke) 1976 “Satisfacción laboral, es una manifestación afectiva de una persona hacia su centro de trabajo. Todo profesional puede constituir una herramienta fundamental en el desarrollo de las instituciones y crear espacios de mejoría que posibilite imponer calidad de los servicios ofrecidos.	Satisfacción progresiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas ▪ Capacitación ▪ Especialización 	16,17, 18, 19, 20	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2), A veces (1) Nunca
	Satisfacción estabilizada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformismo ▪ Confort ▪ Seguridad/estabilidad 	21,22, 23, 24,25	
	Satisfacción fija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resistencia al cambio ▪ Años de servicio ▪ Nula aspiración 	26,27,28,29,30	

Fuente: Elaboración propia

III. Metodología

3.1 Diseño Metodológico

El estudio es de diseño no experimental, en vista que las variables no fueron necesarias en sus modificaciones o variaciones

Carrasco (2006) Indica, el diseño no experimental, implica no manipular de forma intencionada una variable, no existe un grupo de control ni experimental. El estudio se realiza en función del análisis de hechos y fenómenos actuales ocurridas en un determinado momento.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está integrada por 55 personas comprendidos en la ley de los cuales 9 son Nombrados 7 laboran con medida cautelar, 8 son personal CAS, 13 Bajo la modalidad de concurso Cas y 18 por terceros.

Según Carrasco (2006) se entiende por población “Al conjunto de elementos que integran el espacio territorial al que pertenece el problema de materia de investigación y pueden poseer características similares y concretas” (pág. 238).

3.2.2 Muestra

La muestra se determinó de modo intencional pensados en todas las personas que laboran en la Oficinas de la municipalidad Distrital de Caleta de Carquín, en las diferentes áreas de trabajo. En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) refieren, “La muestra, es el proceso en el cual no todas las personas tienen la posibilidad de ser elegidos, para ser encuestados ” (p.189)

Criterios de Inclusión

- Trabajadores de Oficina, bajo régimen laboral estipulado de acuerdo a ley.
- Trabajadores que voluntariamente aceptaron participar como encuestados.

Criterios de Exclusión

- Trabajadores que estuvieron de licencia, descanso médico y día libre.
- Trabajadores que asumen trabajo de campo, en condición laboral de obreros.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se encuestó a la totalidad de los trabajadores en un horarios que no interfiera con sus labores cotidianas y siguiendo los protocolos de bioseguridad establecidos.

Técnicas: Para ambas variables: Relaciones Interpersonales y Relaciones Interpersonales, se utilizó la encuesta. Cuyo instrumento se anexa en el presenta estudio

3.4 Técnicas para el procedimiento de la información

Se realizó en dos etapas: Análisis descriptivo, se presentarán tablas y figuras en el programa Excel. Y para el análisis inferencial, se utilizará el estadístico a través del software SPSS.

Para la contratación de las hipótesis se realizó el estadígrafo de Correlación de Pearson, el cual se efectuó diseñando la tabla de contingencia de doble entrada con las respectivas variables.

Ficha Técnica: Encuesta para la variable: Relaciones Interpersonales.

Datos generales

Nombre: Relaciones interpersonales

Forma de aplicación: Individual

Número de Ítems: 15

Duración: 10 minutos

Normas de corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas en cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son:

1. Muy de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

Los puntajes altos significan alto grado de relaciones interpersonales frente al trabajo y los puntajes bajos implican bajo grado de relaciones interpersonales y su relacionamiento con la Satisfacción laboral.

Finalidad de la prueba

Medir el nivel de relaciones interpersonales en organización es de acuerdo a las dimensiones: Comunicación, Actitudes y Trato.

Componentes de la prueba

El cuestionario Relaciones Interpersonales consta de 15 proposiciones asociados a tres dimensiones distribuidas de la siguiente manera:

Dimensión I Comunicación: Los ítems correspondientes son: 2, 3, 4, 5 y 6.

Dimensión II Actitudes: los ítems correspondientes son: 6, 7, 8, 9,10 12,13, 15

Dimensión III: Trato: Los ítems correspondientes son: 11,12, 13, 14 y 15

Ficha Técnica: Encuesta para la variable: Satisfacción Laboral

Datos generales

Nombre: Satisfacción Laboral

Forma de aplicación: Individual

Número de Ítems: 15

Duración: 10 minutos

Normas de corrección

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas en cada ítem. Las puntuaciones utilizadas son:

6. Muy de acuerdo
7. De acuerdo
8. Indeciso
9. En desacuerdo
10. Muy en desacuerdo

Los puntajes altos significan alto grado de Satisfacción laboral frente a las Relaciones interpersonales en el trabajo y los puntajes bajos implican bajo grado de Satisfacción Laboral y su relacionamiento con la Relaciones Interpersonales.

Finalidad de la prueba

Medir el nivel de relaciones interpersonales en organización es de acuerdo a las dimensiones: Satisfacción progresiva, Satisfacción estabilizada y Satisfacción fija.

Componentes de la prueba

El cuestionario Satisfacción Laboral consta de 15 proposiciones asociados a tres dimensiones distribuidas de la siguiente manera:

- Dimensión I Satisfacción progresiva, los ítems correspondientes son: 16, 17, 18, 19 y 20
- Dimensión II Satisfacción estabilizada: los ítems correspondientes son: 21, 22, 23, 24 y 25
- Dimensión III: Satisfacción fija.: Los ítems correspondientes son: 26,27, 28, 29 y 30

3.5. Técnicas para el procedimiento de información

Considerando la recolectados de datos, se al proceso de la data de la investigación, utilizando el programa informático del SPSS versión 21 (prueba), luego de la aplicación de los instrumentos se organizará la base de datos de la variable para realizar el vaciado respectivo de la información obtenida.

Luego a ello se aplicó la técnica de la tabulación para la elaboración de tablas y figuras de frecuencias y porcentajes; posterior la interpretación y análisis descriptivo de la variable y sus dimensiones de Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral

Para los gráficos y la interpretación se realizó con los datos obtenidos del trabajo de campo que fue la aplicación de la encuesta. Con respecto a la técnica estadística, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, procesados a través del programa estadístico SPSS Versión 25.

3.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021	VARIABLE I Relaciones Interpersonales	Dimensión 1.1 Comunicación Indicadores 1.1.1-Verbal 1.1.2- Gestos. 1.1.3 -escritos Dimensión 1.2 Actitudes. Indicadores 1.2.1 -Honestidad 1.2.2- Sinceridad. 1.2.3 -Respeto 1.2.4- Conducta Dimensión 1.3 Trato Indicadores 1.3.1 Interpersonales 1.3.2-Confianza.	1-Tipo: Básica 2-Diseño: No experimental, 3-Transversal, Correlacional 4-Población: 55 colaboradores 5-Muestra 55 colaboradores 6-Tecnica de recolección de datos Encuesta 7.- Instrumento de recolección de recolección de datos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín			

<p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín</p>	<p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín.</p>	<p>VARIABLE II</p> <p>Satisfacción Laboral</p>	<p>1.3.3 Comprensión 1.3.4 Cariño 1.3.5 afecto</p> <p>Variable II</p> <p>2. Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensión</p> <p>2.1 Significación de tarea</p> <p>Indicadores</p> <p>2.1.1 Esfuerzo 2.1.2 Realización 2.1.3 Equidad</p>	<p>Cuestionario de la encuesta tipo escala ordinal.</p> <p>8.- instrumento de procesamiento y análisis de datos</p> <p>SPSS.23</p>
<p>¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín</p>	<p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín</p>			

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de la muestra

Tabla 1

Genero del personal de la la municipalidad distrital de Carquín

		f	%
Válido	Masculino	36	72,0
	Femenino	14	28,0
Total		50	100,0

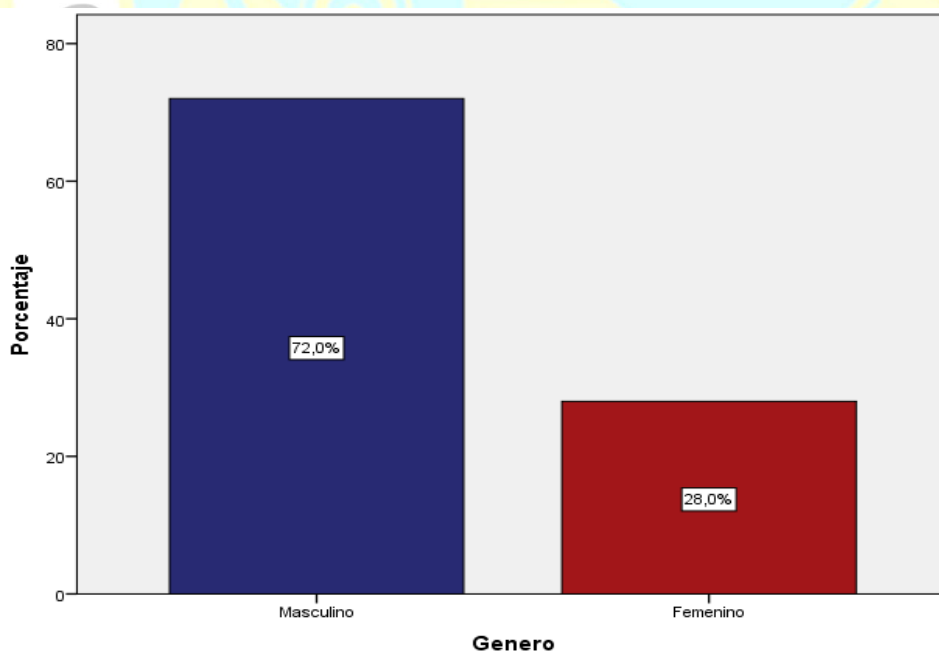
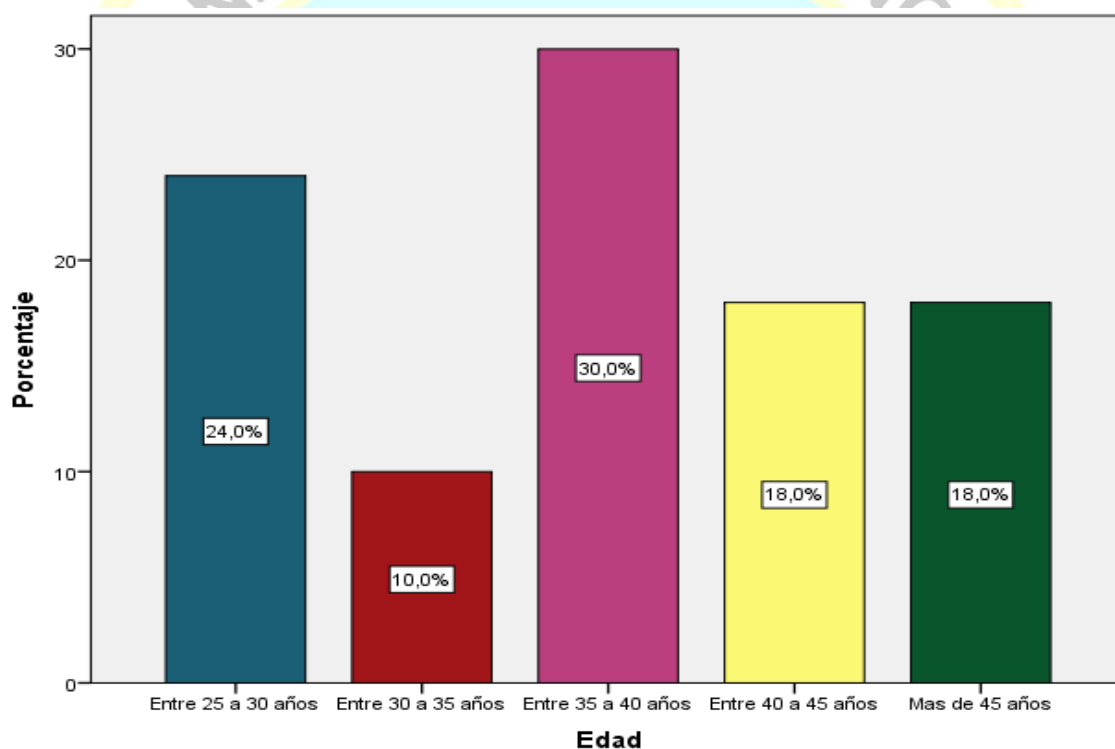


Figura 1

Se muestra en la Tabla 1 que el 72% de los encuestados son del género masculino y el 28% pertenece al género femenino

Tabla 2***Edad del personal de la la municipalidad distrital de Carquín***

		f	%
Válido	Entre 25 a 30 años	12	24,0
	Entre 30 a 35 años	5	10,0
	Entre 35 a 40 años	15	30,0
	Entre 40 a 45 años	9	18,0
	Más de 45 años	9	18,0
Total		50	100,0

**Figura 2. Edad**

Se muestra en la Tabla 2 que el 24% de los encuestados mencionaron que tienen entre 25 a 30 años, en el caso del 10% indicaron que tienen entre 30 a 35 años, el 30% manifestaron que esta entre 30 a 40 años, el 18% acotaron tener entre 40 a 50 años y el otro 18% manifestó tiene más de 45 años.

4.2. Análisis descriptivos de las relaciones interpersonales

Tabla 3

Resultado de las frecuencias absolutas y relativas de la comunicación

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Consideras el saludo verbal respetuoso un indicador para mantener las buenas prácticas de las relaciones interpersonales?	13	26.0%	8	16.0%	16	32.0%	5	10.0%	8	16.0%
2. ¿Las conversaciones frecuentes que estableces con tus compañeros amplían tus relaciones interpersonales?	11	22.0%	12	24.0%	12	24.0%	7	14.0%	8	16.0%
3. ¿Consideras ampliar tus conocimientos, a través de las relaciones comunicacionales con tus jefes inmediatos y compañeros?	6	12.0%	11	22.0%	13	26.0%	9	18.0%	11	22.0%
4. ¿Los gestos durante las conversaciones con tus compañeros, transmite confianza para establecer una buena relación interpersonal?	16	32.0%	13	26.0%	8	16.0%	7	14.0%	6	12.0%
5. ¿Las documentaciones escritas que fluyen dentro de la municipalidad, mejoran las relaciones interpersonales entre tus compañeros?	15	30.0%	9	18.0%	6	12.0%	11	22.0%	9	18.0%

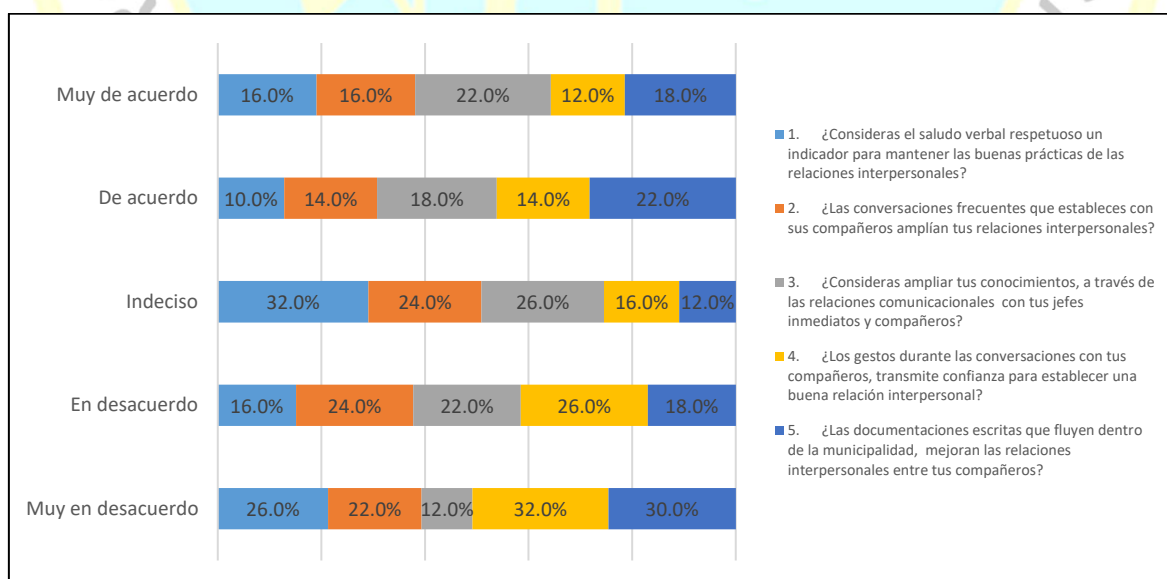


Figura 3. Comunicación.

En la Tabla 3 se muestra que **si** consideran el saludo verbal respetuoso un indicador para mantener las buenas prácticas de las relaciones interpersonales el 42% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 32% evidencio estar indeciso y el 26% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si las conversaciones frecuentes que estableces con sus compañeros amplían tus relaciones interpersonales el 46% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 24% acoto que está indeciso y el 30% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si consideran ampliar tus conocimientos, a través de las relaciones comunicacionales con tus jefes inmediatos y compañeros el 34% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 26% evidenciaron indecisión y el 40% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si los gestos durante las conversaciones con tus compañeros, transmite confianza para establecer una buena relación interpersonal el 58% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 16% respondieron que se encuentran indecisos y el 26% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si las documentaciones escritas que fluyen dentro de la municipalidad, mejoran las relaciones interpersonales entre tus compañeros el 48% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 12% manifestó indeciso y el 40% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 4
Resultado de las frecuencias absolutas y relativas de las actitudes

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿La honestidad es una actitud determinante para establecer buenas relaciones interpersonales?	17	34.0%	11	22.0%	9	18.0%	7	14.0%	6	12.0%
7. ¿Considera sincero las relaciones interpersonales que establece día a día dentro del municipio?	15	30.0%	9	18.0%	6	12.0%	12	24.0%	8	16.0%
8. ¿Tus compañeros demuestran respeto a opiniones contrarias a otras con el fin de mantener óptimas relaciones interpersonales?	14	28.0%	5	10.0%	9	18.0%	15	30.0%	7	14.0%
9. ¿Es importante la práctica de una conducta adecuada para fortalecer las relaciones interpersonales en el centro de trabajo?	9	18.0%	13	26.0%	10	20.0%	9	18.0%	9	18.0%
10. ¿Una conducta inadecuada, resultaría una amenaza para	9	18.0%	10	20.0%	8	16.0%	13	26.0%	10	20.0%

construir las buenas prácticas de las relaciones interpersonales?

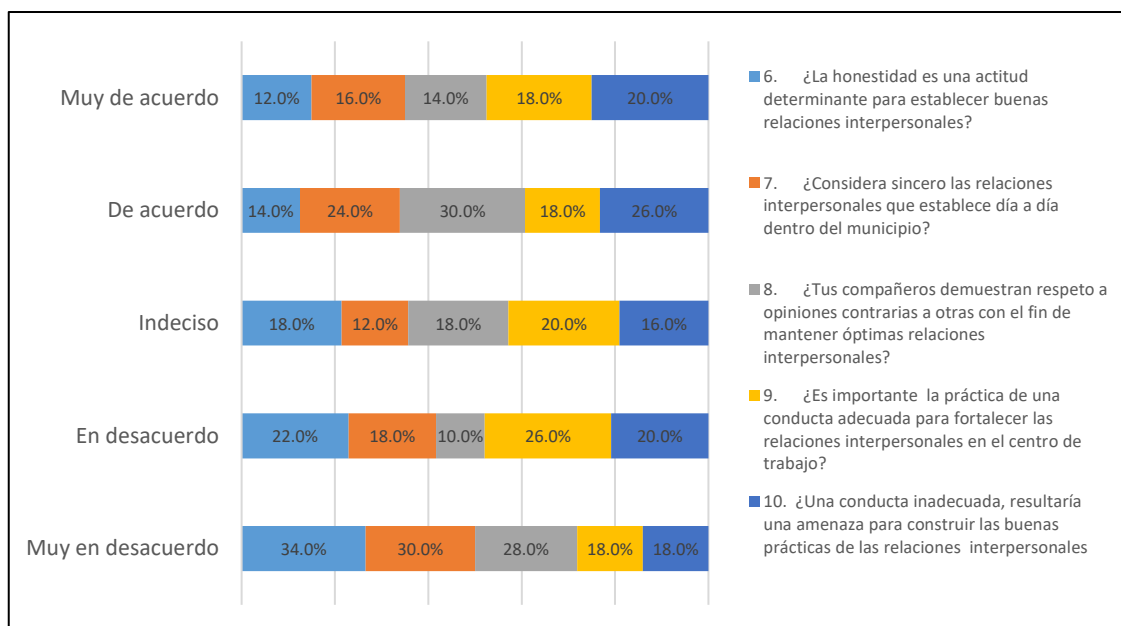


Figura 4. Actitudes.

Se muestra en la Tabla 4 que en referencia a si la honestidad es una actitud determinante para establecer buenas relaciones interpersonales el 56% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% evidencio estar indeciso y el 44% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si considera sincero las relaciones interpersonales que establece día a día dentro del municipio el 48% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 12% acoto que está indeciso y el 44% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si sus compañeros demuestran respeto a opiniones contrarias a otras con el fin de mantener óptimas relaciones interpersonales el 38% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 18% evidenciaron indecisión y el 44% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si es importante la práctica de una conducta adecuada para fortalecer las Relaciones Interpersonales en el centro de trabajo el 54% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 20% respondieron que se encuentran indecisos y el 36% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si una conducta inadecuada, resultaría una amenaza para construir las buenas prácticas de las relaciones interpersonales el 38% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 16% manifestó estar indeciso y el 46% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 5
Resultado de las frecuencias absolutas y relativas del trato

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿El trato de las autoridades hacia los trabajadores inspira confianza para optimizar las relaciones interpersonales?	13	26.0%	10	20.0%	10	20.0%	5	10.0%	12	24.0%
12. ¿Expresan comprensión tus compañeros cuándo no cumples algunas tareas pendientes con el fin de mantener las relaciones interpersonales en el trabajo?	17	34.0%	10	20.0%	8	16.0%	7	14.0%	8	16.0%
13. ¿Las expresiones cariñosas son básicos para sostener las RI en el desarrollo de las tarea en el trabajo?	15	30.0%	9	18.0%	6	12.0%	11	22.0%	9	18.0%
14. ¿Las manifestaciones de afecto durante las RI en lo laboral serán determinantes en la producción?	15	30.0%	8	16.0%	16	32.0%	6	12.0%	5	10.0%
15. ¿Las expresiones de afecto en las relaciones interpersonales con las autoridades mejora la imagen de la municipalidad?	8	16.0%	15	30.0%	10	20.0%	7	14.0%	10	20.0%

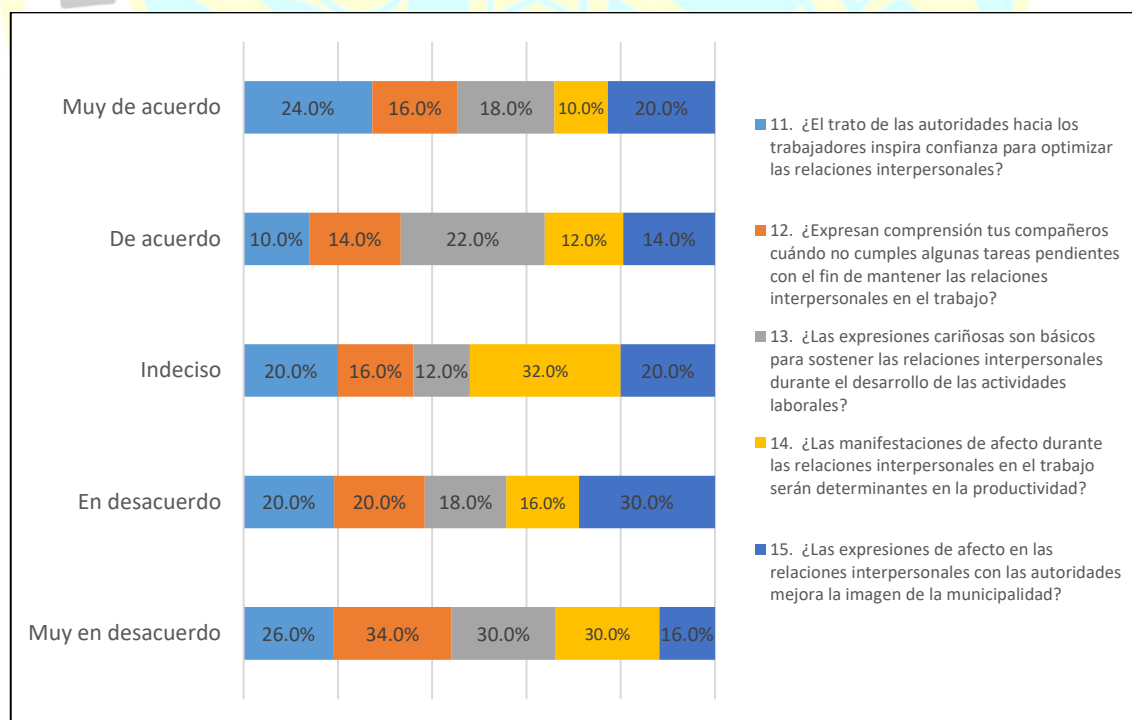


Figura 5. Trato.

Se muestra en la Tabla 5 que en referencia a si el trato de las autoridades hacia los trabajadores inspira confianza para optimizar las relaciones interpersonales el 46% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 20% evidencio estar indeciso y el 30% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si expresan comprensión tus compañeros cuándo no cumples algunas tareas pendientes con el fin de mantener las relaciones interpersonales en el trabajo el 54% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 16% acoto que está indeciso y el 30% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si las expresiones cariñosas son básicas para sostener las relaciones interpersonales durante el desarrollo de las actividades laborales el 48% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 12% evidenciaron indecisión y el 40% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si las manifestaciones de afecto durante las RI en el trabajo serán determinantes en la productividad el 46% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 32% respondieron que se encuentran indecisos y el 22% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si las expresiones de afecto en las relaciones interpersonales con las autoridades mejoran la imagen de la municipalidad el 46% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 20% manifestó estar indeciso y el 34% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

4.2. Análisis descriptivos de la satisfacción laboral

Tabla 6
Resultado de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción progresiva

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Durante la realización de tu trabajo, consideras que debes proyectarte metas?	7	14.0%	16	32.0%	9	18.0%	9	18.0%	9	18.0%
2. ¿Cuándo la municipalidad programa eventos de capacitación, tus compañeros y tú participan?	12	24.0%	14	28.0%	9	18.0%	7	14.0%	8	16.0%
3. ¿Te capacitas por interés propio para sentirte satisfecho en tu centro laboral?	12	24.0%	11	22.0%	11	22.0%	5	10.0%	11	22.0%
4. ¿Consideras básico una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente?	6	12.0%	13	26.0%	7	14.0%	9	18.0%	15	30.0%

5. ¿Invertirías en una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente? 11 22.0% 8 16.0% 8 16.0% 11 22.0% 12 24.0%

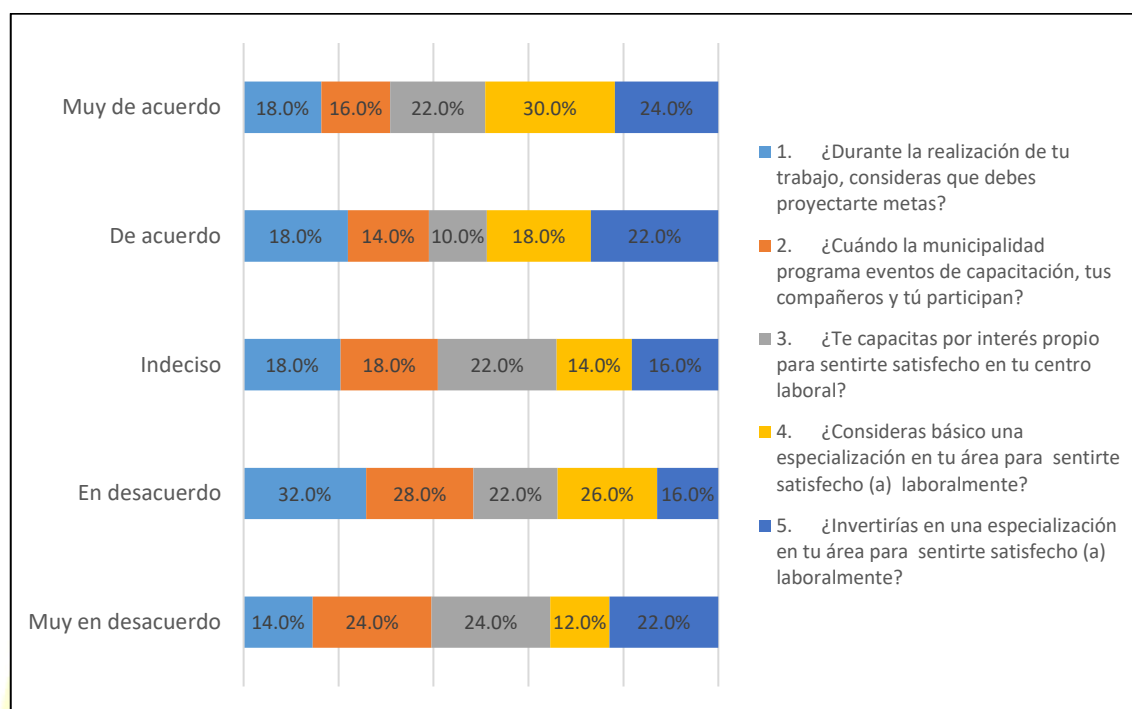
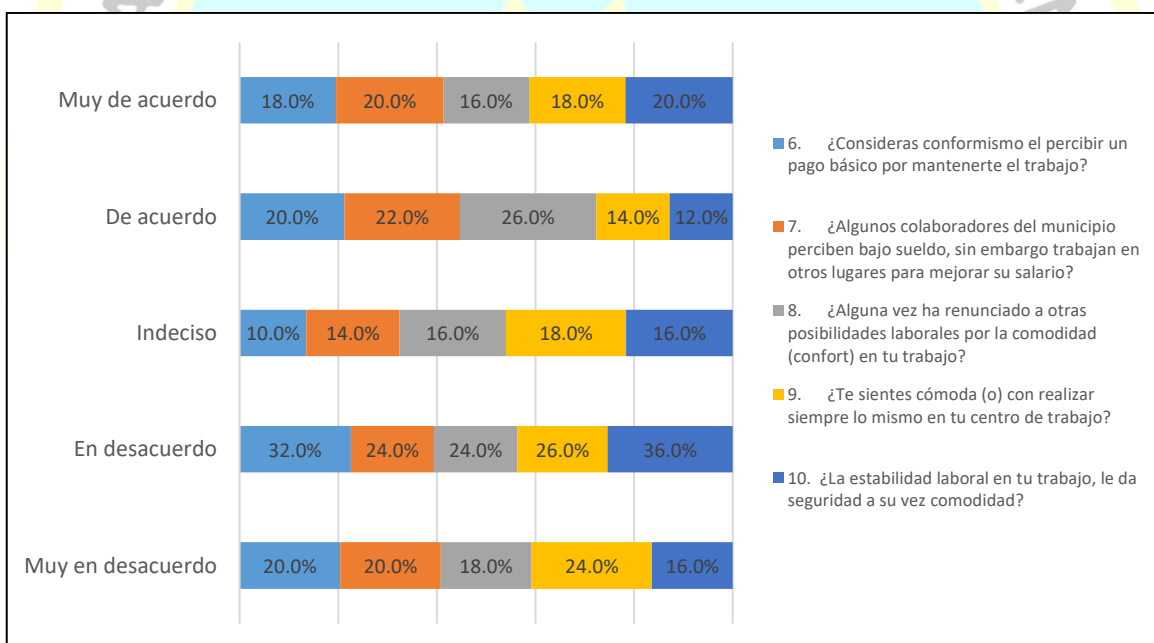


Figura 6. Satisfacción progresiva

Se muestra en la Tabla 6 que en referencia a si durante la realización de tu trabajo, consideras que debes proyectarte metas el 46% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% evidencio estar indeciso y el 36% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si cuándo la municipalidad programa eventos de capacitación, tus compañeros y tú participan el 52% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% acoto que está indeciso y el 30% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si te capacitas por interés propio para sentirte satisfecho en tu centro laboral el 46% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 22% evidenciaron indecisión y el 32% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si consideras básico una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente el 38% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 14% respondieron que se encuentran indecisos y el 48% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si invertirías en una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente el 38% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 16% manifestó estar indeciso y el 46% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 7**Resultado de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción estabilizada**

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Consideras conformismo el percibir un pago básico por mantenerte el trabajo?	10	20.0%	16	32.0%	5	10.0%	10	20.0%	9	18.0%
7. ¿Algunos colaboradores del municipio perciben bajo sueldo, sin embargo trabajan en otros lugares para mejorar su salario?	10	20.0%	12	24.0%	7	14.0%	11	22.0%	10	20.0%
8. ¿Alguna vez ha renunciado a otras posibilidades laborales por la comodidad (confort) en tu trabajo?	9	18.0%	12	24.0%	8	16.0%	13	26.0%	8	16.0%
9. ¿Te sientes cómoda (o) con realizar siempre lo mismo en tu centro de trabajo?	12	24.0%	13	26.0%	9	18.0%	7	14.0%	9	18.0%
10. ¿La estabilidad laboral en tu trabajo, le da seguridad a su vez comodidad?	8	16.0%	18	36.0%	8	16.0%	6	12.0%	10	20.0%

**Figura 7. Satisfacción estabilizada**

Se muestra en la Tabla 7 que en referencia a si consideras conformismo el percibir un pago básico por mantenerte el trabajo el 52% dejaron dicho estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 10% evidencio estar indeciso y el 38% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si algunos colaboradores del municipio perciben bajo sueldo, sin embargo, trabajan en otros lugares para mejorar su salario el 44% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del

14% acoto que está indeciso y el 42% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si Alguna vez ha renunciado a otras posibilidades laborales por la comodidad (confort) en tu trabajo el 42% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 16% evidenciaron indecisión y el 42% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si te sientes cómoda (o) con realizar siempre lo mismo en tu centro de trabajo el 50% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 18% respondieron que se encuentran indecisos y el 32% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si la estabilidad laboral en tu trabajo, le da seguridad a su vez comodidad el 52% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 16% manifestó estar indeciso y el 32% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

Tabla 8
Resultado de las frecuencias absolutas y relativas de la Satisfacción fija

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Muy de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Los trabajadores del municipio en su mayoría, se resisten al cambio porque se respaldan en su estabilidad laboral?	19	38.0%	6	12.0%	10	20.0%	4	8.0%	11	22.0%
12. ¿El tiempo laboral de los servidores, es suficiente para no proyectarse a un desarrollo más personal fuera de ella?	8	16.0%	14	28.0%	6	12.0%	8	16.0%	14	28.0%
13. ¿La experiencia por los años de servicio de trabajadores, refleja calidad en la productividad del municipio?	8	16.0%	12	24.0%	9	18.0%	10	20.0%	11	22.0%
14. ¿La presión del trabajo en los trabajadores del municipio, limita las posibilidades de desarrollo profesional y personal?	10	20.0%	10	20.0%	13	26.0%	5	10.0%	12	24.0%
15. ¿Las aspiraciones de los trabajadores del municipio son limitadas porque la cultura organizacional se lo permite?	4	8.0%	16	32.0%	11	22.0%	12	24.0%	7	14.0%

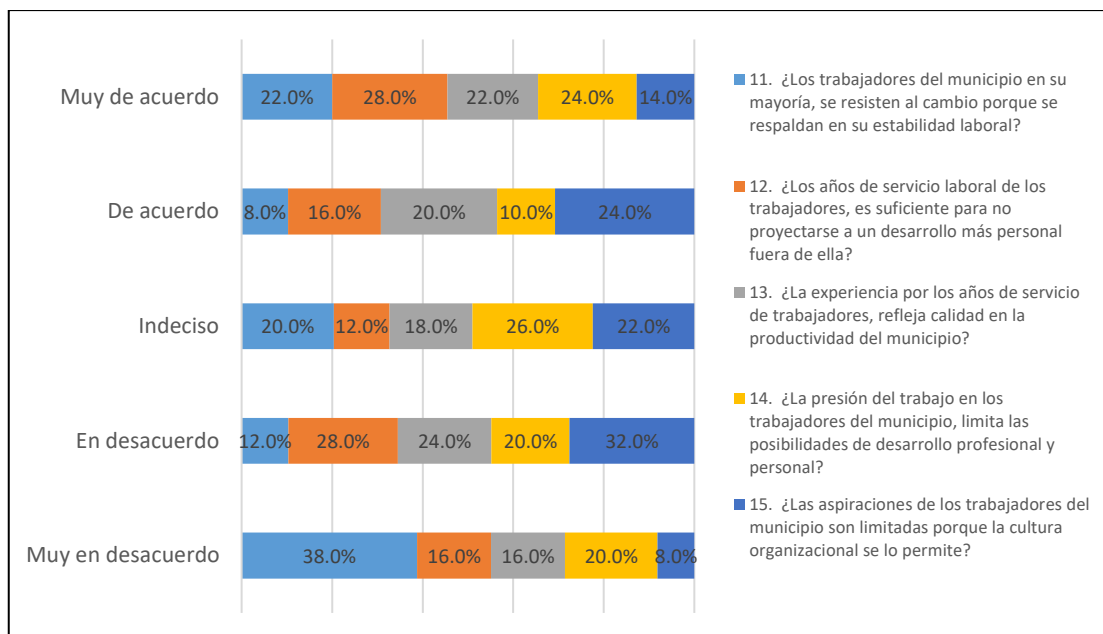


Figura 8. Satisfacción fija

Se muestra en la Tabla 8 que en referencia a si los trabajadores del municipio en su mayoría, se resisten al cambio porque se respaldan en su estabilidad laboral el 50% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 20% evidencio estar indeciso y el 30% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En segundo lugar, en cuestión a si los años de servicio laboral de los trabajadores, es suficiente para no proyectarse a un desarrollo más personal fuera de ella el 44% respondieron que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 12% acoto que está indeciso y el 44% indico que están de acuerdo y muy de acuerdo. En tercer lugar, en mención a si la experiencia por los años de servicio de trabajadores, refleja calidad en la productividad del municipio el 40% manifestó que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 18% evidenciaron indecisión y el 42% recalco estar de acuerdo y muy de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si la presión del trabajo en los trabajadores del municipio, limita las posibilidades de desarrollo profesional y personal el 40% referencio que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, en el caso del 26% respondieron que se encuentran indecisos y el 34% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo. En quinto lugar, cuando nos referimos a si las aspiraciones de los trabajadores del municipio son limitadas porque la cultura organizacional se lo permite el 40% indico que están muy en desacuerdo y en desacuerdo, el 22% manifestó estar indeciso y el 38% manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo.

4.3. Prueba de normalidad

Se muestra en la tabla 9 que en la prueba bondad de ajuste se considera a Kolmogorov-Smirnov^a ya que la muestra es de 50. Los resultados permiten determinar que tanto en las variables presentan valores de significancia menores a 0.05, por lo que se puede afirmar que no presenta una distribución normal. Por lo tanto, en la contratación de hipótesis utilizaremos la correlación de Spearman.

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	.135	50	.023
Comunicación	.186	50	.000
Actitudes	.152	50	.006
Trato	.154	50	.004
Satisfacción laboral	.150	50	.006

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.4. Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín.

Ha: Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín.

Tabla 10

Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral

				Relaciones interpersonales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	de Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	de	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	de	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra en la Tabla 10 existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.706 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

Hipótesis específico 1

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín

Tabla 11

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación y satisfacción laboral

			Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Comunicación Spearman	Coefficiente de correlación	de	1,000	,529**
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		50	50
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	de	,529**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra en la Tabla 11 Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.529 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre las actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín.

Ha: Existe una relación significativa entre las actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín.

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre la actitud y satisfacción laboral

			Actitudes	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Actitudes	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra en la Tabla 12 Existe relación significativa entre la actitud y la satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.608 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

Hipótesis específico 3

Ho: Existe una relación significativa el **trato** y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín

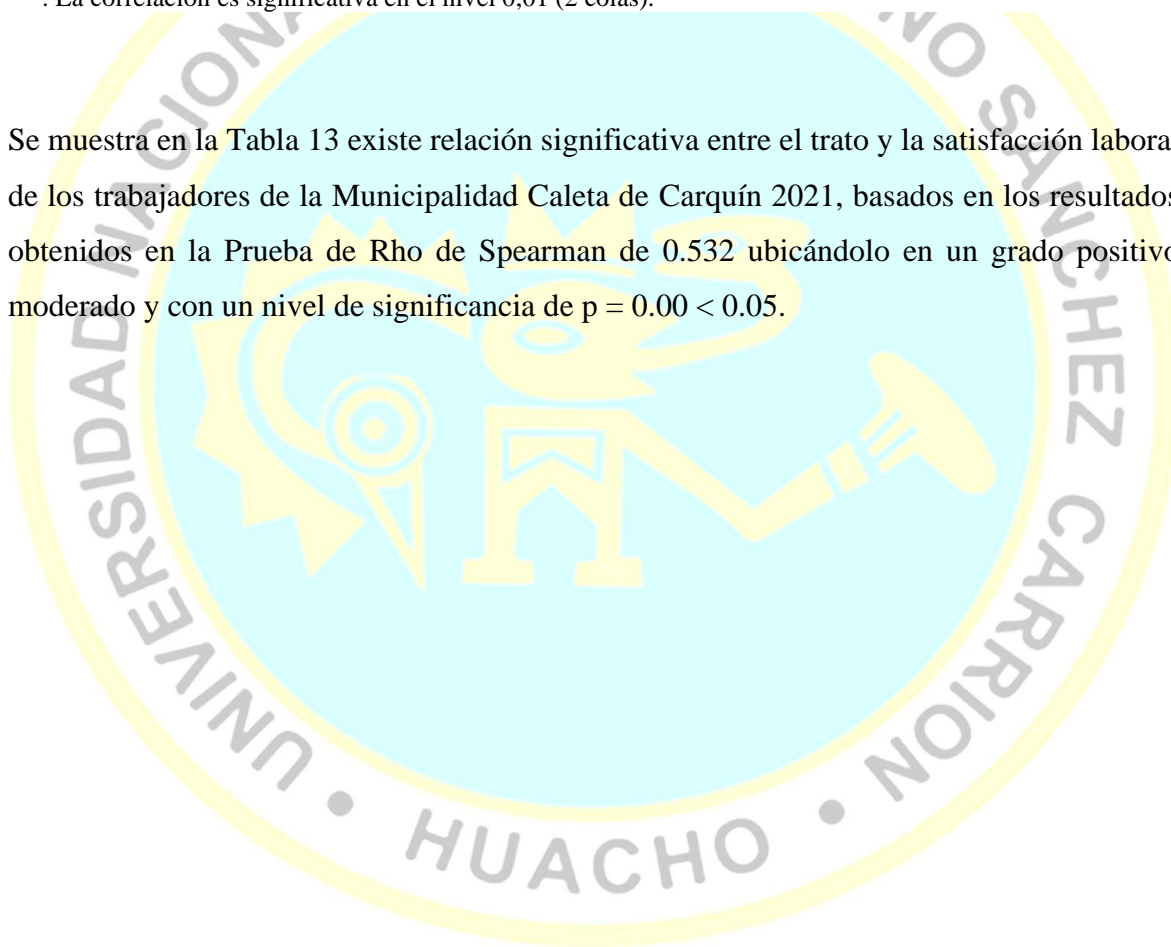
Ha: Existe una relación significativa el **trato** y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín

Tabla 13***Correlación de Rho de Spearman entre el trato y satisfacción laboral***

		Trato	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trato		
	Coefficiente de correlación	1,000	,532**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,532**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se muestra en la Tabla 13 existe relación significativa entre el trato y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.532 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.



CAPITULO V: DISCUSION

El estudio se orientó a precisar la relación significativa que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los servidores de la Municipalidad Caleta Carquín. Ello, basados en los datos obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.706 definiéndolo de grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$. Incidiendo a decir, si existen las buenas prácticas en las relaciones interpersonales entre los colaboradores entonces se habrá logrado la satisfacción laboral al interior del municipio.

Los resultados señalados, son similares a lo encontrado por Rivas, M. (2019) en su tesis titulada “*Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa San Pablo, Santa Elena, Ecuador, 2018*”. Donde señala haber demostrado un predominio significativo en las relaciones interpersonales positivas en un 53% y una imposición del nivel de desempeño laboral satisfactorio con el 93%. Asimismo, el estudio demostró que existir un relacionamiento estrecho entre las dos variables. El índice de relación según el coeficiente R de Pearson fue de 0,544** (Sig.= 0.002 < 0.01) lo que indica una correlación moderada, directa y reveladora a nivel 0.01.

En lo referente a las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación, se encontró que existe relación significativa, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.529 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$. Resultados que tienen cierto grado de similitud con el estudio de Moreno, S. & Pérez, E. (2018) “*Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*”. Donde, la comunicación se correlaciona con las otras dimensiones de las óptimas RI que favorece al aumento de la producción en una empresa, encontrando como positivos, es decir, se evidencia que existe una adecuada relación interpersonal, que se manifiestan a través de la amistad, trabajo en equipo y ayuda mutua dentro del trabajo, de manera que se muestra una cultura organizacional positiva; del mismo modo indica contar con canales pertinentes y adecuados sistemas de comunicación, con el fin de evidenciar que la información transmitida de forma

clara y eficiente es oportuna; los actores indican sentirse inspirados, motivados e incentivados por los gerentes, finalmente se pudo conocer la existencia de una estabilidad laboran.

Con respecto a las actitudes, se encontró la existencia de una relación significativa entre la actitud y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.608 está ubicado en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$. Resultados que se asemeja a los que ocurrió en la tesis de Villachica, T. Nelly (2016) "*Relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz*". Donde el 63,4% de encuestados expresaron opinión favorable y de satisfacción, en cuanto a las actitudes el 34,4%, manifestaron sobre la RI ser favorable en termino mediano. En cuanto a los valores, el 40,9%, refirieron que la Relación Interpersonal es medianamente favorable, sin embargo están insatisfechos y en la dimensión comunicación el 35,5%, indican que la relación interpersonal es medianamente favorable, pero se encuentran satisfechos.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

61. Conclusiones.

Desde la perspectiva general se llega a la conclusión y se demuestra en la Tabla 10. Hay una significativa relación entre las dos variables en estudio demostrada a través de los servidores del Municipio Distrital de Caleta de Carquín, basados en dato obtenidos de la Prueba de Rho de Spearman de 0.706 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$. Incidiendo

En relación a la primera dimensión se concluye y se demuestra en la Tabla 11. Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal municipal Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba

de Rho de Spearman de 0.529 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

En relación a la segunda dimensión, se concluye y se demuestra en la Tabla 12. Existe relación significativa entre la actitud y la satisfacción laboral de los servidores municipales Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.608 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

En relación a la tercera dimensión, se concluye y se demuestra en la Tabla 13. Existe relación significativa entre el trato y la satisfacción laboral de los colaboradores municipales de Caleta de Carquín 2021, basados en los resultados obtenidos en la Prueba de Rho de Spearman de 0.532 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de $p = 0.00 < 0.05$.

6.2. Recomendaciones

Como recomendación general, se sugiere a las autoridades, gerentes y jefes de la Municipalidad Caleta de Carquín, diseñar e implementar un plan de integración institucional factible que permita incorporar y programar actividades de desarrollo humano para fortalecer las relaciones interpersonales entre los trabajadores, asimismo motivar la productividad y el talento humano y profesional a través de incentivos laborales, ya sean estos de capacitación, reconocimientos, bonos y otros que permita la cooperación a mejorar la calidad de vida y la satisfacción laboral integral de la comunidad municipal que siempre estará al servicio de sus usuarios.

En cuanto a la comunicación, se sugiere a los gerentes y jefes, de la Municipalidad Caleta de Carquín, implementar espacios de integración institucional para establecer conversaciones frecuentes y manifestaciones corporales a través de gestos, abrazos que transmitan confianza entre sus colaboradores con el objetivo de fortalecer y optimizar relaciones interpersonales. Asimismo, es importante fortalecer el flujo y administración de las documentaciones escritas formales para lograr el cumplimiento

de la producción esperada y generar la satisfacción laboral integral de la comunidad municipal.

Con respecto a las actitudes, sugiero a los gerentes y jefes, de la Municipalidad Carquín, fortalecer en los colaboradores, la practicidad de las buenas actitudes, en todo contexto de la dinámica de trabajo, de manera que permita asumir con responsabilidad conductas adecuadas y con buena disposición a la resolución de problemas a fin de progresar en la mejoría de las relaciones interpersonales. Por otro lado, se sugiere programar cursos de capacitación orientadas a las buenas prácticas de la identidad, valoración y reconocimiento sincero a la calidad de producción de cada uno de los colaboradores con la finalidad de optimizar la satisfacción laboral integral de todos los miembros del municipio.

En cuanto a la dimensión trato, los gerentes y jefes, del municipio distrital Caleta de Carquín, deben implementar un plan de trabajo integral e institucional que involucre el tema de desarrollo humano donde prime los lazos de tolerancia, colaboración, comprensión y con frecuencia un trato de respeto y expresiones afectivas entre compañeros y los jefes inmediatos durante el desarrollo de sus actividades laborales al interior del municipio de manera que mejore el ambiente laboral. Todo ello, con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales entre directivos y colaboradores que impliquen la optimización en la productividad y el logro de la satisfacción laboral.

CAPITULO VII: REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Benites, L. & Tigua, L. (2016) Tesis. *Las Relaciones Interpersonales en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Compañía Grupo Imar S.A. de la Ciudad de Guayaquil*. Revisado en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1488/1/T-ULVR-1495.pdf>

Gámez, E., & Marrero, H. (2015). *Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales*. *Anuario de Psicología*, vol. 36, núm. 3, diciembre., pp. 239-260

Lacayo, F. (2017) Tesis *Los Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo y Operativo de una Empresa que se Dedicar a la Venta de Seguros Diversos en Guatemala*. Revisado en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Lacayo-Jose.pdf>

Rivas, M. (2019) Tesis de maestría *Relaciones interpersonales y desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa San Pablo*, Santa Elena, Ecuador, 2018. Revisado en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43256/Rivas_LMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quintero, Y. (2018) Tesis de maestría *Relaciones interpersonales que inciden en el desarrollo humano y valores en el grado noveno de la IEDR Diego Gómez de Mena (Tabio – Cundinamarca)* Colombia. Revisado en: https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/972/CCA-spa-2018-Relaciones_interpersonales_y_desarrollo_humano_y_valores.pdf;jsessionid=B86DFE4AECA65B9BCBE6D51BA469DAA9?sequence=1

Moreno, S. & Perez, E. (2018) Tesis *Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba*. Revisado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México D.F.: Pearson Educación.

Yañez , R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2014). *El Impacto De Las Relaciones Interpersonales En La Satisfacción Laboral. Liberabit. Revista De Psicología, Vol. 16, Núm. 2, Pp. 193-201.*

7.2 Fuentes bibliográficas

Gámez, E., & Marrero, H. (2015). *Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales. Anuario de Psicología, vol. 36, núm. 3, diciembre,, pp. 239-260*

Sachau, D. (2007). *Resurrecting the motivation – hygiene theory: Herzberg and the positive psychology movement. Human Resource Development Review, 6 (4), 377-393*

Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.*

Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: McGraw Hill*

Atalaya M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología, 3(5), 46-52.*
Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm.

Locke, E. (1996). *The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, psychology. Chicago: Editorial Handbook of industrial and organizational. (p. 1297-1349).*

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.*

Maslow, A. (1995). *Motivation and personality. USA: Ed. Nueva York Harper and Bross Publishers. (p. 58).*

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la Investigación Educativa. Madrid, Editorial La Muralla, S.A. España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519.pdf>*

Chiavenato, I. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Editorial Mc Graw Hill, Recuperado de https://www.academia.edu/8122275/ComportamientoOrganizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 7ª. Edición. México: Prentice Hall, Recuperado de <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamientoorganizacional.pdf>

Tamayo, M (2000). El Proceso de la Investigación Científica. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México

Fernández, E. (2010). *Administración de empresas: un enfoque interdisciplinar*. Editorial Paraninfo.

Goleman D. (1999). La inteligencia emocional en la empresa. Buenos Aires, Argentina: Ediciones B. Argentina S.A. (pp. 50-51)

González J. (2004). Relaciones Interpersonales. México: Manual Moderno MM. Pp. 147- 158

Maslow, A. (1995). Motivation and personality. USA: Ed. Nueva York Harper and Bross Publishers. (p. 58)

7.3 Fuentes hemerográficas

Ministerio de Salud. (2005). *Manual de Dirección y relaciones interpersonales*. Lima: Ed. Perú. P. 24-26

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson. (Pp. 23 - 42).

Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica*. México: Prentice – Hall. Recuperado de <http://www.down21.org/actsocial/relaciones/main.htm>.

Sachau, D. (2007). Herzberg and the positive psychology movement. *Human Resource Development Review*, 6 (4), 377-393.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10ª edición. México: Pearson Educación, Recuperado de <https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamientoorganizacional.pdf>

Tamayo, M (2000). *El Proceso de la Investigación Científica*. 4ta. Edición. Limusa Noriega Editores. México

7.4 Fuentes electrónicas

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/index.htm.

<http://www.redalyc.org/pdf/140/14002519.pdf>

<https://cuartelcentralblog.files.wordpress.com/2016/04/comportamientoorganizacional.pdf>.

Cortez, N. (2021) Satisfacción laboral: guía para mejorar el trabajo dentro de la organización. Blog “todo sobre satisfacción laboral”. Revisado en: <https://www.geovictoria.com/pe/satisfaccion-laboral/>

COFIDE (2021) Centro de Capacitación Empresarial. Blog empresarial. Revisado en: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>

Heller, D. (2021) Blog, Rodrigo. P - Dudalia. *Tipos de relaciones interpersonales* Revisado en: <https://dudalia.com/tarea/0ogo>

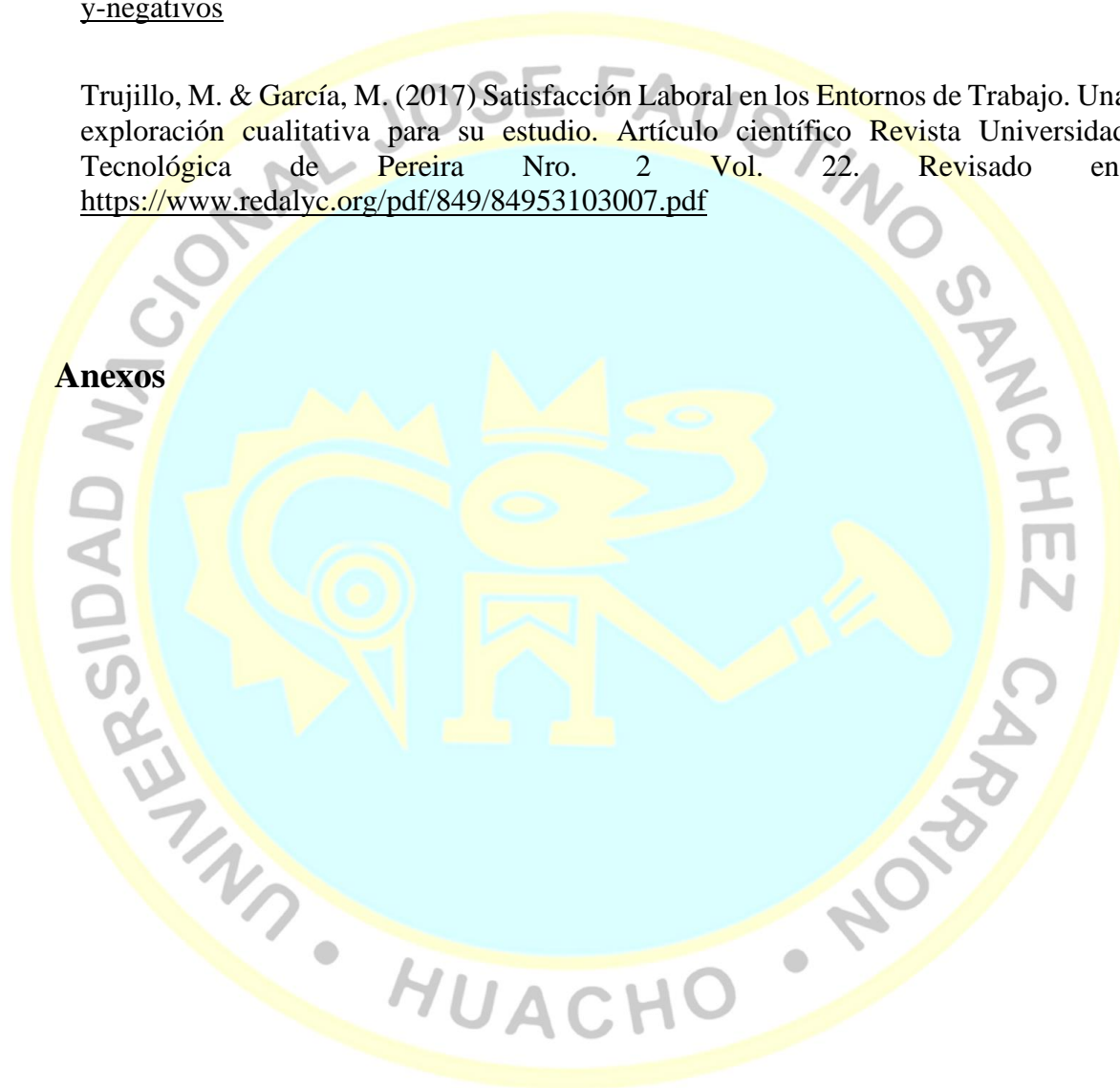
López Jerez, M. (2006). *Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa*. España: Instituto de Estudios Almerienses.

Montes, F. (2016) *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Blog.MDC Global Consultoría y Capacitación. Revisado en: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

PRIMO (2020) Corporación primo, Blog institucional y empresarial. Revisado en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>

Trujillo, M. & García, M. (2017) Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Artículo científico Revista Universidad Tecnológica de Pereira Nro. 2 Vol. 22. Revisado en: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Anexos



Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín 2021	VARIABLE I Relaciones Interpersonales	Dimensión 1.1 Comunicación Indicadores 1.1.1-Verbal 1.1.2- Gestos. 1.1.3 -escritos Dimensión 1.2 Actitudes. Indicadores 1.2.1 -Honestidad 1.2.2- Sinceridad. 1.2.3 -Respeto 1.2.4- Conducta Dimensión 1.3. Trato Indicadores 1.3.1-Confianza. 1.3.2 Comprensión 1.3.3 Cariño 1.3.4 afecto Dimensión 2.1 Satisfacción Progresiva Indicadores	1-Tipo: Básica 2-Diseño: No experimental, 3-Transversal, correlacional 4-Población: 55 colaboradores 5-Muestra 55 colaboradores 6-Tecnica de recolección de datos Encuesta 7.- Instrumento de recolección de recolección de datos Cuestionario de la encuesta tipo escala ordinal 8.- instrumento de procesamiento y analisis de datos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín			
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión actitud y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión actitudes y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Carquín .			

				2.1.1 Metas 2.1.2 Capacitación 2.1.3 Especialización 2.2 Satisfacción Estabilizada Indicadores 2.2.1 Conformismo 2.2.2 Conford 2.2.3 Seguridad/estabilidad 2.3 Satisfacción Fija Indicadores 2.3.1 Resistencia al cambio 2.3.2 Años de servicio 2.3.3 Nula aspiración	SPSS.23
¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales en su dimensión trato y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín?	Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín	Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales en la dimensión trato y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín	VARIABLE II Satisfacción Laboral		

Matriz de cuadro de operacionalización de la variable: RELACIONES INTERPERSONALES

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Categorías
Zaldívar (2007) señala que las RI son aquellas interacciones que se establecen diariamente con sus semejantes.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verbal ▪ gestos ▪ escritos 	1, 2, 3, 4, 5	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) A veces (1) Nunca
	Actitudes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Honestidad ▪ Sinceridad ▪ Respeto ▪ Conducta 	6, 7, 8, 9, 10	
	Trato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza ▪ Comprensión ▪ Cariño ▪ Afecto 	11, 12, 13, 14, 15	

Matriz de operacionalización de la variable: SATISFACCIÓN LABORAL

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Categorías
(Locke) 1976 La SL. Es respuesta afectiva de las personas hacia su trabajo.	Satisfacción progresiva	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Metas ▪ Capacitación ▪ Especialización 	16,17, 18, 19, 20	Escala Likert: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2), A veces (1) Nunca
	Satisfacción estabilizada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformismo ▪ Conford ▪ Seguridad/estabilidad 	21,22, 23, 24,25	
	Satisfacción fija	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resistencia al cambio ▪ Años de servicio ▪ Nula aspiración 	26,27,28,29,30	



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ENCUESTA SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARQUÍN

CUESTIONARIO

Estimados colaboradores, la presente encuesta tiene como objetivo recopilar información sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral que brinda la municipalidad distrital de Carquín durante el año 2021.

Instrucción: Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por pregunta y califique.

Cada número equivale a:

5 = Muy de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Indeciso

2 = En desacuerdo

1 = Muy en desacuerdo

Género: Masculino Femenino

Edad: 25 a 30 30 a 35 35 a 40 40 a 45 45 a más

N°	VARIABLE 1: RELACIONES INTERPERSONALES
----	---

N°	Comunicación	1	2	3	4	5
1	¿Consideras el saludo verbal respetuoso un indicador para mantener las buenas prácticas de las relaciones interpersonales?					
2	¿Las conversaciones frecuentes que estableces con sus compañeros amplían tus relaciones interpersonales?					
3	¿Consideras ampliar tus conocimientos, a través de las relaciones comunicacionales con tus jefes inmediatos y compañeros?					
4	¿Los gestos durante las conversaciones con tus compañeros, transmite confianza para establecer una buena relación interpersonal?					
5	¿Las documentaciones escritas que fluyen dentro de la municipalidad, mejoran las relaciones interpersonales entre tus compañeros?					
N°	Actitudes					
6	¿La honestidad es una actitud determinante para establecer buenas relaciones interpersonales?					

7	¿Considera sincero las relaciones interpersonales que establece día a día dentro del municipio?					
8	¿Tus compañeros demuestran respeto a opiniones contrarias a otras con el fin de mantener óptimas relaciones interpersonales?					
9	¿Es importante la práctica de una conducta adecuada para mejorar las RI en el centro de trabajo?					
10	¿Una conducta inadecuada, resultaría una amenaza para construir las buenas prácticas de las relaciones interpersonales?					
N°	Trato					
11	¿El trato de las autoridades hacia los trabajadores inspira confianza para optimizar las relaciones interpersonales?					
12	¿Expresan comprensión tus compañeros cuándo no cumples algunas tareas pendientes con el fin de mantener las relaciones interpersonales en el trabajo?					
13	¿Las expresiones cariñosas son básicos para sostener una RI durante el desarrollo laboral?					
14	¿Las manifestaciones de afecto durante las RI en el centro laboral serán determinantes en la producción?					
15	¿Las expresiones de afecto en las relaciones interpersonales con las autoridades mejora la imagen de la municipalidad?					

N°	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL
----	---

N°	Satisfacción progresiva	1	2	3	4	5
16	¿Durante la realización de tu trabajo, consideras que debes proyectarte metas?					
17	¿Cuándo la municipalidad programa eventos de capacitación, tus compañeros y tú participan?					
18	¿Te capacitas por interés propio para sentirte satisfecho en tu centro laboral?					
19	¿Consideras básico una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente?					
20	¿Invertirías en una especialización en tu área para sentirte satisfecho (a) laboralmente?					
N°	Satisfacción estabilizada					
21	¿Consideras conformismo el percibir un pago básico por mantenerte el trabajo?					
22	¿Algunos colaboradores del municipio perciben bajo sueldo, sin embargo, trabajan en otros lugares para mejorar su salario?					
23	¿Alguna vez ha renunciado a otras posibilidades laborales por la comodidad (confort) en tu trabajo?					
24	¿Te sientes cómoda (o) con realizar siempre lo mismo en tu centro de trabajo?					

25	¿La estabilidad laboral en tu trabajo, le da seguridad a su vez comodidad?				
N°	Satisfacción fija				
26	¿Los trabajadores del municipio en su mayoría, se resisten al cambio porque se respaldan en su estabilidad laboral?				
27	¿Los años laborales de los servidores, es suficiente para no proyectarse a un desarrollo más personal fuera de ella?				
28	¿La experiencia por los años de servicio de trabajadores, refleja calidad en la productividad del municipio?				
29	¿La presión del trabajo en los trabajadores del municipio, limita las posibilidades de desarrollo profesional y personal?				
30	¿Las aspiraciones de los trabajadores del municipio son limitadas porque la cultura organizacional se lo permite?				

BASE DE DATOS Variable: Relaciones Interpersonales.

Genero	Edad	Relaciones interpersonales	Comunicación	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Actitudes	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	Trato	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15
1	3	47	14	1	1	3	5	4	21	5	4	4	4	4	12	1	5	4	1	1
2	3	49	16	5	2	3	3	3	15	3	3	3	2	4	18	5	3	3	5	2
1	3	23	7	1	1	3	1	1	10	1	1	1	2	5	6	2	1	1	1	1
2	3	51	19	4	5	5	4	1	15	4	1	5	2	3	17	3	4	1	4	5
1	4	32	10	1	5	2	1	1	10	1	1	1	3	4	12	4	1	1	1	5
1	3	49	16	3	5	2	3	3	14	3	3	4	3	1	19	5	3	3	3	5
2	3	42	15	1	4	4	1	5	13	1	5	4	2	1	14	3	1	5	1	4
2	4	47	15	3	5	1	2	4	13	2	4	3	2	2	19	5	2	4	3	5
2	5	41	12	3	2	1	1	5	16	1	5	5	3	2	13	2	1	5	3	2
2	5	42	16	1	4	5	1	5	12	1	5	3	1	2	14	3	1	5	1	4
1	1	48	15	2	3	4	2	4	19	2	4	5	4	4	14	3	2	4	2	3
2	1	40	14	3	4	1	1	5	11	1	5	1	2	2	15	2	1	5	3	4
1	2	46	17	3	5	3	1	5	14	1	5	4	1	3	15	1	1	5	3	5
1	3	49	16	3	2	5	2	4	20	2	4	5	5	4	13	2	2	4	3	2
2	3	44	15	1	5	3	5	1	15	5	1	1	4	4	14	2	5	1	1	5
2	5	44	15	4	2	4	2	3	15	2	3	2	4	4	14	3	2	3	4	2
1	3	23	7	1	1	3	1	1	10	1	1	1	2	5	6	2	1	1	1	1
2	1	38	13	3	4	2	3	1	9	3	1	2	1	2	16	5	3	1	3	4
2	4	49	18	2	5	4	4	3	15	4	3	3	2	3	16	2	4	3	2	5
1	1	43	14	3	3	1	5	2	15	5	2	3	4	1	14	1	5	2	3	3
1	2	45	17	2	4	5	4	2	11	4	2	1	3	1	17	5	4	2	2	4
1	4	48	17	5	1	4	3	4	15	3	4	1	3	4	16	3	3	4	5	1
1	3	25	8	1	1	4	1	1	12	1	1	2	4	4	5	1	1	1	1	1
2	4	49	15	4	3	3	1	4	17	1	4	4	5	3	17	5	1	4	4	3
1	2	38	10	1	2	2	4	1	15	4	1	4	1	5	13	5	4	1	1	2
2	4	38	10	3	3	1	1	2	15	1	2	5	3	4	13	4	1	2	3	3

2	4	42	12	2	2	2	3	3	17	3	3	4	5	2	13	3	3	3	2	2
1	5	48	18	3	3	5	3	4	14	3	4	4	2	1	16	3	3	4	3	3
2	1	38	11	3	3	2	1	2	14	1	2	1	5	5	13	4	1	2	3	3
1	4	23	7	1	1	3	1	1	10	1	1	1	2	5	6	2	1	1	1	1
1	4	41	16	5	2	2	5	2	10	5	2	1	1	1	15	1	5	2	5	2
1	2	49	16	5	4	3	2	2	16	2	2	4	5	3	17	4	2	2	5	4
1	3	51	17	3	3	3	4	4	16	4	4	3	4	1	18	4	4	4	3	3
2	5	31	9	2	1	3	1	2	11	1	2	4	3	1	11	5	1	2	2	1
2	5	54	16	5	2	2	3	4	19	3	4	2	5	5	19	5	3	4	5	2
2	1	51	18	2	5	5	2	4	19	2	4	3	5	5	14	1	2	4	2	5
1	5	45	15	3	3	2	4	3	12	4	3	1	2	2	18	5	4	3	3	3
2	1	44	16	5	3	5	2	1	15	2	1	4	5	3	13	5	2	1	2	3
2	1	43	13	1	1	5	5	1	17	5	1	4	3	4	13	2	5	1	3	2
2	1	38	15	4	1	4	1	5	11	1	5	1	3	1	12	1	1	5	3	2
2	1	41	13	3	1	3	2	4	12	2	4	1	1	4	16	3	2	4	3	4
2	3	37	10	1	2	4	2	1	14	2	1	4	2	5	13	1	2	1	4	5
1	5	41	16	4	2	3	2	5	14	2	5	1	3	3	11	1	2	5	2	1
2	5	33	13	5	3	2	1	2	11	1	2	5	1	2	9	2	1	2	1	3
1	2	39	13	2	2	5	3	1	14	3	1	3	5	2	12	5	3	1	1	2
1	3	46	18	3	4	5	5	1	15	5	1	3	4	2	13	1	5	1	1	5
1	1	54	18	1	3	5	4	5	20	4	5	4	2	5	16	1	4	5	4	2
1	3	30	8	2	1	1	2	2	12	1	2	5	1	3	10	1	5	1	1	2
1	3	42	15	3	3	2	2	5	15	2	1	4	4	4	12	3	1	5	1	2
2	1	43	14	5	2	4	2	1	15	3	4	2	1	5	14	1	5	2	4	2

BASE DE DATOS Variable: Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción progresiva	a1	a2	a3	a4	a5	Satisfacción estabilizada	a6	a7	a8	a9	a10	Satisfacción fija	a11	a12	a13	a14	a15
43	12	1	1	1	4	5	21	2	5	5	5	4	10	2	2	2	2	2
48	16	4	1	4	2	5	16	5	2	4	3	2	16	1	3	4	5	3
32	12	2	2	1	3	4	10	2	2	2	2	2	10	1	2	3	2	2
44	21	4	4	5	5	3	14	3	5	1	3	2	9	1	1	4	1	2
42	16	2	4	1	5	4	9	2	2	1	1	3	17	3	2	4	3	5
44	16	5	4	2	4	1	13	1	1	4	5	2	15	1	2	5	5	2
43	16	3	3	3	4	3	13	5	1	1	4	2	14	3	1	1	5	4
50	14	1	5	2	2	4	14	4	3	2	3	2	22	5	4	4	5	4
40	13	1	1	1	5	5	16	5	5	3	1	2	11	3	2	2	3	1
43	16	5	5	2	2	2	14	1	3	5	2	3	13	1	4	3	2	3
55	14	5	1	2	2	4	19	4	4	4	5	2	22	5	5	5	3	4
41	9	4	2	1	1	1	15	2	2	5	1	5	17	5	2	2	5	3
45	18	1	5	3	5	4	14	1	4	5	3	1	13	5	4	1	1	2
56	22	5	5	4	4	4	18	5	5	4	2	2	16	5	5	2	2	2
39	12	4	2	1	2	3	15	4	5	4	1	1	12	4	2	2	1	3
50	16	3	1	2	5	5	15	2	3	2	4	4	19	3	3	5	5	3
32	12	2	2	1	3	4	10	2	2	2	2	2	10	1	2	3	2	2

40	13	2	3	1	2	5	9	3	1	2	1	2	18	2	5	4	4	3
47	16	3	3	4	5	1	15	4	3	3	2	3	16	1	5	2	5	3
41	13	4	2	2	2	3	15	5	2	3	4	1	13	2	1	4	5	1
75	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5
48	17	4	2	3	3	5	13	4	3	4	1	1	18	5	5	3	3	2
40	17	2	2	5	5	3	10	4	2	2	1	1	13	1	2	2	4	4
48	11	3	2	2	2	2	17	4	4	1	3	5	20	3	5	3	4	5
47	15	2	3	5	4	1	14	1	4	1	4	4	18	3	3	5	3	4
42	14	2	2	3	3	4	13	2	1	3	5	2	15	1	1	4	4	5
42	11	1	1	4	1	4	15	4	4	2	3	2	16	4	2	2	3	5
43	16	2	1	3	5	5	13	2	1	4	4	2	14	1	4	3	5	1
48	16	2	4	1	4	5	16	5	5	2	2	2	16	4	4	1	5	2
32	12	2	2	1	3	4	10	2	2	2	2	2	10	1	2	3	2	2
36	11	5	2	2	1	1	10	5	2	1	1	1	15	1	5	4	1	4
52	18	5	4	3	5	1	16	4	5	2	2	3	18	4	4	1	5	4
44	16	3	3	3	4	3	16	1	4	4	4	3	12	3	4	1	3	1
41	10	2	1	3	2	2	11	1	2	4	3	1	20	5	5	3	3	4
64	23	4	4	5	5	5	19	3	4	2	5	5	22	5	5	5	3	4
54	22	2	5	5	5	5	19	2	4	3	5	5	13	1	5	3	1	3
40	12	3	3	2	3	1	12	4	3	1	2	2	16	5	3	2	3	3
47	16	5	3	5	2	1	15	2	1	4	5	3	16	3	2	5	2	4
48	14	1	1	5	5	2	17	5	1	4	3	4	17	2	5	3	2	
38	13	3	2	4	2	2	11	1	5	1	3	1	14	1	4	4	3	2
40	11	3	1	1	4	2	12	2	4	1	1	4	17	3	3	5	2	4
44	16	2	5	3	3	3	14	2	1	4	2	5	14	1	3	2	3	5
34	11	4	2	3	1	1	14	1	3	3	2	5	9	1	2	1	2	3
38	12	5	3	2	1	1	11	1	2	5	1	2	15	2	5	4	1	3
43	17	2	2	5	5	3	14	3	1	5	2	3	12	5	2	2	1	2
44	18	3	4	5	5	1	16	2	4	3	2	5	10	1	1	2	1	5
47	18	1	3	5	4	5	20	2	5	3	5	5	9	1	1	1	4	2
30	8	2	1	1	2	2	12	1	2	5	1	3	10	1	5	1	1	2
42	15	2	5	2	2	4	15	2	1	4	4	4	12	3	1	5	1	2
40	11	4	1	3	1	2	15	3	4	2	1	5	14	2	1	5	2	4