



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO - PUNO 2020.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YUDITH LELIS CHOQUE MIRANDA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2023



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL

AUTOR

YUDITH LELIS CHOQUE MIRANDA

RECUENTO DE PALABRAS

15342 Words

RECUENTO DE CARACTERES

87092 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

80 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.8MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 4, 2023 6:27 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 4, 2023 6:28 PM GMT-5

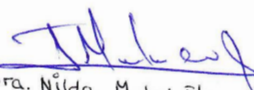
● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos es:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 14 palabras)


Dra. Nilda Mabel Flores Chavez
DOCENTE F.T.S. - UNA



Dra. Ysabel C. Hito Montañó
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FTS - UNA

Resumen



DEDICATORIA

“Dedico este trabajo a Dios, por ser nuestro creador y ayudarme a cumplir esta gran meta de mi vida. Además, de brindarme su protección estuvo para mí en cada segundo, para escuchar mis angustias y llenarme de ánimo y fortaleza”.

Con inmenso cariño a mis padres Martin Felix Choque sairitupa, Bertha Julia Miranda Tevez y mis queridos hermanos (as), que con su apoyo incondicional siempre fueron el motor y motivo para lograr mis objetivos y metas. Ya que siempre han estado a mi lado y me han mostrado el camino. A ellos, les agradezco por este logro.

Yudith Lelis Choque Miranda



AGRADECIMIENTOS

- *A Dios por permitirme llegar hasta aquí cuidándome y lleno de salud.*
- *A mis padres Martín y Bertha que fueron mi motor a seguir adelante, ya que sin su apoyo y sacrificio que hicieron por mí yo no estaría aquí, a mis hermanos(as) que me motivaban y daban fuerzas para alcanzar mis metas.*
- *A mi asesora de tesis Dra. Nilda Mabel Flores Chavez por su apoyo y amistad durante la redacción de mi tesis, sin las cuales no habría podido hacerlo ni de lejos tan bien.*
- *A los distinguidos miembros del Jurado conformado por los docentes: Mg. Yolanda Pari Ccama, Dr. Ricardo Darío Neyra Menéndez, D.Sc. Huguette Fortunata Dueñas Zuñiga, En agradecimiento por el tiempo, el esfuerzo, el entusiasmo y las críticas constructivas que se han dedicado a este estudio. Muchas, muchas gracias por el honor.*
- *Gracias por todo su tiempo, esfuerzo y comprensión, a los docentes de Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.*
- *De igual manera Al personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Chucuito, en especial al Sr. alcalde Mvz. Edwin Winstong Cruz Quispe por la motivación y el respaldo necesarios para hacer posible este estudio.*

Yudith Lelis Choque Miranda



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 10

ABSTRACT..... 11

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... 15

1.2.1. Pregunta general..... 15

1.2.2. Preguntas específicas 15

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específicas 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 16

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.5.1. Objetivo general 17

1.5.2. Objetivos específicos 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

2.1.1. A nivel internacional 19



2.1.2.	A nivel nacional	21
2.1.3.	A nivel local	24
2.2.	MARCO TEÓRICO	26
2.2.1.	Relaciones Interpersonales.....	26
2.2.1.1.	TEORÍAS LAS RELACIONES INTERPERSONALES	26
2.2.1.2.	Definición de las Relaciones Interpersonales.....	28
2.2.1.3.	Tipos de Relaciones Interpersonales	29
2.2.1.4.	Etapas de las Relaciones Interpersonales	32
2.2.1.5.	Características de las Relaciones Interpersonales	35
2.2.2.	Satisfacción Laboral.....	38
2.2.2.1.	Teorías de la Satisfacción Laboral	38
2.2.2.2.	Definición de Satisfacción laboral	39
2.2.2.3.	Dimensión de la Satisfacción Laboral.....	41
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	42

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	44
3.2.	TIPO Y METODO DE ESTUDIO	44
3.2.1.	Tipo	44
3.2.2.	Método	44
3.3.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS.....	45
3.3.1.	Técnica	45
3.3.2.	Instrumentos	45
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	46
3.4.1.	Población.....	46



3.4.2. Muestra.....	47
3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....	47
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1.1. Resultados de acuerdo al objetivo general	49
4.1.2. Resultados de acuerdo al Objetivo Específicos N° 1	52
4.1.3. Resultados de acuerdo al Objetivo Específicos N° 2.....	55
4.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	60
4.2.1. Comprobación de la Hipotesis General.....	60
4.2.2. Comprobación de la Hipotesis Especifica 1.....	61
4.2.3. Comprobación de la Hipotesis Específica 2.....	63
4.2.4. Comprobación de la Hipotesis Específica 3.....	65
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	72

Área : Desarrollo humano y calidad de vida.

Tema : Problemas y políticas sociales.

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 de octubre de 2023



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de Estudio.....	46
Tabla 2	Nivel de relación	48
Tabla 3	Asociación de las Relaciones interpersonales según la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020. ...	50
Tabla 4	Asociación de los Tipos de relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020.	53
Tabla 5	Asociación de las Etapas de las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020.....	55
Tabla 6	Asociación de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.....	58
Tabla 7	Prueba de Hipotesis a través el Rho de Spearman para el Objetivo general.	61
Tabla 8	Prueba de Hipótesis a través del Rho de Spearman para el Objetivo específico 1.....	62
Tabla 9	Prueba de Hipotesis a través el Rho de Spearman para el Objetivo específico 2.....	64
Tabla 10	Prueba de Hipótesis a través del Rho de Spearman para el Objetivo específico 3.....	65



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- MDCH** : Municipalidad Distrital de Chucuito
- SPSS** : Paquete Estadístico Para Ciencias Sociales
- RH** : Recursos Humanos
- RI** : Relaciones Interpersonales
- SL** : Satisfacción Laboral



RESUMEN

La presente investigación titulada: Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020, tuvo como objetivo general: Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020. Cuya hipótesis formulada fue: Existe asociación significativa de las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno. Se trata de un estudio que corresponde al enfoque cuantitativo, bajo el método hipotético deductivo de tipo descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental. La población es por conveniencia, con una muestra de tipo no probabilístico, que estuvo constituido por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno, la técnica de aplicación fue la encuesta para ambas variables y se utilizó el instrumento la escala tipo liker de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, en relación al proceso de los datos se usó el software SPS y el método estadístico de correlación Rho de Spearman. Los resultados evidencian que: Existe una asociación significativa de las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno. Donde, se muestra que el 30% de los trabajadores encuestados responden que *casi siempre* mantienen relaciones interpersonales y *casi nunca* tienen satisfacción laboral. Y, en la prueba de hipótesis general se obtiene el coeficiente de correlación $Rho = -0,674$ lo que significa que la relación entre las dos variables es una Correlación negativa media.

Palabras Clave: Comunicación, relaciones interpersonales, satisfacción laboral, trabajo en equipo.



ABSTRACT

The present research titled: Interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the District Municipality of Chucuito - Puno 2020, had the general objective: Determine the association between interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the District Municipality of Chucuito - Puno 2020. Whose hypothesis formulated was: There is a significant association between interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the District Municipality of Chucuito - Puno. This is a study that corresponds to the quantitative approach, under the hypothetical deductive descriptive-correlational method, with a non-experimental design. The population is for convenience, with a non-probabilistic sample, which was made up of 50 workers from the District Municipality of Chucuito - Puno, the application technique was the survey for both variables and the liker-type satisfaction scale instrument was used. Work of Sonia Palma Carrillo, in relation to the data processing, the SPSS software and the Spearman Rho correlation statistical method were used. The results show that: There is a significant association between interpersonal relationships and job satisfaction of the workers of the District Municipality of Chucuito - Puno. Where, it is shown that 30% of the workers surveyed respond that they almost always maintain interpersonal relationships and almost never have job satisfaction. And, in the general hypothesis test, the correlation coefficient $Rho = -0.674$ is obtained, which means that the relationship between the two variables is a medium negative correlation.

Keywords: Communication, interpersonal relationships, job satisfaction, teamwork.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones enfrentan cambios constantes del entorno, desarrollo de la tecnología, información y comunicación, por lo tanto, se conocen distintos tipos de relaciones con sus propias peculiaridades, dentro de esta diversidad de formas de relaciones, se encuentra las relaciones interpersonales.

Por ello, las relaciones interpersonales en el ámbito laboral se dan entre los empleados, compañeros de trabajo nombrados y contratados, superiores y subordinados. Donde se puede establecer una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía y tener un buen ambiente de trabajo, pero si existen contradicciones o diferencias en objetivos, funciones, tareas y actitudes negativas, la satisfacción laboral se deteriora y surgen problemas que dificulta la resolución de conflictos interpersonales.

Por lo tanto, la presente investigación tiene como línea de estudio: Desarrollo de personas, área de investigación: Relaciones laborales y gestión de organizaciones y como tema de investigación: Relaciones interpersonales y satisfacción laboral; el mismo que se realizó en el Distrito de Chucuito teniendo en consideración a los trabajadores de la Municipalidad Distrital, quienes son el recurso humano que brindan servicios a una población y se convierten en públicos internos de la institución que brindan diferentes servicios a la comunidad y por ello deben ofrecer servicios de calidad, siendo eficientes, eficaces en la atención al usuario. Se trata de una investigación cuantitativa de método hipotético-deductivo, que privilegiará la medición numérica y estadística de las hipótesis a partir de la recolección de datos empíricos a través del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito.



En relación a la estructura del informe de investigación de tesis, está, estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I: Se da a conocer la introducción, el planteamiento del problema, formulación del problema, hipótesis de la investigación, justificación del estudio y objetivos de la investigación.

En el capítulo II: Aborda la revisión de literatura; antecedentes de la investigación, marco teórico y marco conceptual.

En el capítulo III: Se exhibe los materiales y métodos; ubicación geográfica, tipo y método, técnicas e instrumentos de recojo de datos, población y muestra de estudio y procesamiento estadístico.

En el capítulo IV: Presenta los resultados y discusión de la investigación, comprobación de hipótesis.

En el capítulo V: Se expone las conclusiones a las que se arribó con la investigación.

En el capítulo VI: Contiene las recomendaciones a la institución.

En el capítulo VII: Se evidencia las referencias bibliográficas que orientaron la investigación y los anexos correspondientes.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, es común ver problemas sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral en las organizaciones del sector público como privado, donde hay principalmente relación mediante la comunicación, empatía y autenticidad; los cuales no ayudan a transmitir una vida mejor laboral de los trabajadores. La formación de relaciones interpersonales es compleja en Instituciones se convierte en un gran desafío. La confianza



interpersonal es un factor muy importante en las relaciones interpersonales, porque, facilitan un comportamiento eficaz en el trabajo. Por lo tanto, la comprensión y el conocimiento del nivel de satisfacción se convierten en uno de los factores más importantes de gestión y desarrollo para la persona en el ámbito laboral, comportamiento individual y organizacional. Huanca, et al. (2021), menciona que, “la relación interpersonal se da por un proceso de conmutación de información, ideas y sentimientos entre varias personas por medio de una adecuada comunicación y aplicación de métodos verbales o no verbales”. Del mismo modo, Zubiaur, et. al. (2021), manifiestan que “una relación interpersonal es una interacción entre dos o más personas ya sean familia, amigos o compañeros de trabajo que puede durar hasta un determinado período”. Por ello, en cualquier profesión, la satisfacción laboral es muy importante y significativo dentro de una organización.

Actualmente, los trabajadores de las Instituciones de los Gobiernos Provinciales, deben mantener relaciones interpersonales adecuadas, los trabajadores con estas cualidades tienen la oportunidad de ser más productoras, todo gerente quiere personas que le permitan usar metas a corto, mediano y largo plazo. Es importante que los valores de las personas sean parte de una organización porque protege las comunicaciones, establecen soluciones a los inconvenientes, asistiendo de manera eficiente en el desempeño de la organización.

Por ello, en la Municipalidad Distrital de Chucuito los principales problemas que enfrentan actualmente los empleados administrativos están relacionados con sus relaciones interpersonales y satisfacción laboral. Los cambios al interior de la Institución son el resultado de deseos individualistas y de una fuerte receptividad social que son comparables, como la existencia de una comunicación interna ineficaz ya que no se comunican de forma clara y continuamente según la jerarquía. Por otro lado, algunos



trabajadores sienten que pierden la motivación en el desempeño de sus funciones porque creen que no son valorados por la institución como debería de ser. En relación a la satisfacción laboral el horario de las capacitaciones, decidida por el gerente, se realizan fuera del horario laboral, lo que provoca que los trabajadores se desvinculen y sientan que les están quitando su tiempo de descanso.

En consecuencia, el estudio es de impacto de intervención que ayudara a investigar la asociación de las relaciones interpersonales y su satisfacción laboral ya que no existe una investigación en la Municipalidad Distrital de Chucuito, sobre la temática, del mismo modo aportar a la Unidad de Recursos Humanos, registrando las problemáticas que aquejan a los trabajadores en relación a las dos variables.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Pregunta general

¿En qué medida las relaciones interpersonales se asocian con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿En qué medida los tipos de relaciones interpersonales se asociarán en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito?
- ¿En qué medida las etapas de las relaciones interpersonales se asociarán en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020?



- ¿En qué medida las características de las relaciones interpersonales se asociarán con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

Existe asociación significativa entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

1.3.2. Hipótesis específicas

- Existe asociación significativa entre los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de chucuito Puno 2020.
- Existe asociación significativa entre las etapas de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.
- Existe asociación significativa entre las características de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación toma como referencia la aplicación de la teoría de relaciones humanas de Elton Mayo, en donde pone énfasis en los factores relacionados con la comunicación, el comportamiento y las actitudes de las personas para que alcancen



su máximo potencial. Así mismo, se toma como enfoque para la satisfacción laboral la teoría de dos factores motivación e higiene de Frederick Herzberg.

Al mismo tiempo, la importancia del presente trabajo de investigación radica en determinar la asociación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. Siendo hoy en día temas muy importantes de estudio, puesto que, los trabajadores están en constante interacción unos a otros, por lo que, necesitan tener un ambiente de trabajo positivo, que les ayuden a desempeñarse adecuadamente y tener un bienestar emocional agradable, que contribuya en brindar un buen servicio a la población que visita a la Institución por diferentes motivos.

Además, contribuirán a generar mayor conocimiento y comprensión de las relaciones interpersonales y su asociación con la satisfacción laboral, que les permitan implementar estrategias con mejores criterios para proponer cambios en beneficio de la Institución y razonablemente cooperara a plantear soluciones sumidas a la problemática puntualizada que en un largo plazo beneficie en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito. En síntesis, esta investigación formara parte del cumulo de estudios para futuras investigaciones. Por lo que, en la actualidad no existe investigación en la Municipalidad Distrital de Chucuito, sobre la temática.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.



1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar los tipos de relaciones interpersonales que se asocian con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.
- Establecer las etapas de las relaciones interpersonales que se asocian con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.
- Especificar las características de las relaciones interpersonales que se asocian con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Chiang & San Martin (2015), en la investigación: Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano - Chile; plantean como objetivo general: “medir cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios”. Obtienen entre otros resultados el siguiente:

Las correlaciones que más destacan son las relaciones entre la satisfacción con el jefe y las escalas de desempeño laboral (todas). Además, se refleja que, si aumenta el desempeño, principalmente la proactividad e innovación en las funcionarias de la municipalidad, aumentará la satisfacción por obtener reconocimiento y satisfacción por las relaciones que se establezcan con sus superiores. (p.66)

León & Pérez (2019), en la investigación: Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa. Milagro, Ecuador; plantean como objetivo general: “Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa”. Obtienen entre otros resultados el siguiente: “Existe relacionamiento negativo entre la presencia de relaciones interpersonales tóxicas y la satisfacción laboral, tomando en consideración que la segunda variable, se ve afectada en gran medida y que condiciona el rendimiento de los empleados en una empresa”.



Montoya, et al. (2017), en la investigación: Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena; plantean como objetivo general: “Determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile”. Obtienen el siguiente resultado:

Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. (p.77)

Guamán & Mejía (2023), en la investigación: Estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito esperanza y progreso del valle - Ecuador; plantean como objetivo general: “Determinar la relación entre el estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Esperanza y Progreso del Valle en el cantón Rumiñahui”. Obtienen entre otros resultados el siguiente:

La correlación establecida mediante el método Spearman muestra que el coeficiente de correlación es positivo lo cual tiene una significancia considerable, al inicio de esta investigación pues se hablaba de un estilo



de liderazgo democrático y los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas muestran que el estilo delegativo de los directivos de la cooperativa estudiada en esta investigación les brinda mayor satisfacción a los trabajadores de esta institución financiera en particular. (p.66)

2.1.2. A nivel nacional

Núñez (2020), en la investigación: Relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco – Selendín de la región de cajamarca, 2017; plantea como objetivo genera: “Determinar la incidencia entre las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores en la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017”. Obtuvo entre otros resultados el siguiente:

En la tabla 9 y gráfico 1, los encuestados consideran con 58,9% es favorable y el 26,8% es muy favorable, en referencia a como se presenta el nivel de la variable: relaciones interpersonales de los trabajadores en la municipalidad de Sorochuco – Celendín. Región Cajamarca 2017. Es decir, significa que las relaciones interpersonales están en una situación favorable en la entidad pública de estudio.

Falcon (2019), en la investigación: Relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay Lima 2018; plantea como objetivo general: “Establecer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:



Existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,434$), por lo que se concluye que el dirigir conductas influye significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018. Es decir que el personal indica tener la habilidad para enfocar las conductas de sus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional propiciando satisfacción con las actividades laborales que realizan. (p.57)

Dueñas (2021), en la investigación: Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín Huara Lima; plantea como objetivo general: “Determinar la relación que existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Caleta de Carquín”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:

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 $p = 0.00 < 0.05$. (p.60)

Méndez (2022), en la investigación: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Servidores Públicos, en la Municipalidad Distrital De Barranco Lima 2022; plantea como objetivo general: “Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos, de la



Municipalidad Distrital de Barranco 2022”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:

Se encontró que el clima organizacional tiene una relación positiva muy fuerte en la satisfacción laboral de los servidores públicos con una correlación entre las variables y $r= 0.888$, por lo que, se concluye que, a mejor nivel de clima organizacional, los servidores públicos tendrán una mayor satisfacción laboral, y viceversa.

Martel (2020), en la investigación: Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón Lima; plantea como objetivo general: “Establecer de qué manera las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:

Existe una correlación moderada y muy significativa ($p =0,000 < 0,05$; $r = 0,424$), por lo que se concluye que el comprender las diferencias individuales influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Es decir, a medida que el personal se relacione con sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc. aumentará su satisfacción con los procedimientos que deben realizar para desarrollar sus actividades laborales. (p.61)

Farfán (2020), en la investigación: Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura. Plantea como objetivo general: “Determinar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:



Existen bajos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura 2019, al momento de ejercer sus labores debido a la falta de estímulos profesionales y económicos, que motiven a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, así como el inadecuado clima organizacional entre los colaboradores. (p.80)

2.1.3. A nivel local

Pumaquispe, (2022), en la investigación: Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno; Plantea como objetivo general: “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno”. Obtuvo entre otros resultados el siguiente:

Se demostró de 57 encuestados el 64.90% representado por (37 sujetos) indican que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular, el 22.80% representado por (13 sujetos) indican que la gestión administrativa se encuentra en un nivel bueno, el 12.30% representado por (7 sujetos) indican que la gestión administrativa se encuentra en un nivel malo, además el resultado de grado de correlación de las variables determinadas entre gestión administrativa y satisfacción laboral, según Rho de Spearman es 0,883 el resultado demuestra que existe una correlación de positiva alta, por lo tanto, se tiene un nivel de significancia de $p = 0,003 < 0,05$. (p.82)

Luque (2022), en la investigación: Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno; Plantea como objetivo general: “Determinar la influencia del clima organizacional



en la satisfacción laboral de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno”. Obtuvo entre otros resultados el siguiente:

Se determinó que la dimensión relaciones interpersonales influyen significativamente en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre la dimensión cooperación y satisfacción laboral es de 0.214 el cual indica que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral con una correlación positiva poco moderada.(p.92)

Hanco, et al. (2021), en el artículo: Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno; plantean como objetivo general: “Analizar cómo son las relaciones interpersonales de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno y determinar el desempeño laboral de los colaboradores de los hoteles del departamento de Puno”. Obtienen entre otros resultados el siguiente:

Las relaciones interpersonales en los hoteles del departamento de Puno son buenas, pues las dimensiones: comunicación, actitudes y trato se practican de forma frecuente, que se manifiestan por adecuados canales y sistemas de comunicación, en donde se evidencia que la información se transmite de forma clara y eficiente, los colaboradores manifiestan que tienen buena actitud frente a su trabajo y manifiestan que existe un trato adecuado por parte de sus jefes. (p.89.)



Lucana (2021), en la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de la contrata minera Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C., Juliaca; plantea como objetivo general: “Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la contrata minera Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C.” U.M. Las Águilas”. Obtiene entre otros resultados el siguiente:

Con un 95% de confianza, se asevera la efectividad de una conexión directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la contrata minera “Constructora e Inversiones U&H Star S.A.C.” Juliaca, 2021, indicando, La satisfacción laboral aumenta significativamente al nivel que aumenta numéricamente el clima y/o entorno organizacional. (p.99)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Relaciones Interpersonales

2.2.1.1. Teorías las Relaciones Interpersonales

Existen varias teorías que hablan sobre las relaciones interpersonales, pero esta investigación se realizó en base a la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo.

George Elton Mayo, fue un teórico social, sociólogo y psicólogo industrial especializado en teoría de las organizaciones, las relaciones humanas y el movimiento por las relaciones humanas. Hace hincapié en la importancia de las personas en toda organización, analizando las interacciones humanas. Garantizando, la sensación de realización,



bienestar y conexión de una persona con su trabajo en términos de entorno y pertenencia a un grupo aumente en proporción directa a la calidad de sus interacciones interpersonales.

La teoría de la personalidad humanista de Carl Rogers (2003), enfatiza:

La importancia de autorrealización en la formación del auto concepto, en donde, indica que el potencial de cada individuo es único y evoluciona en una dirección único a la personalidad de cada uno, la persona quiere sentir, experimentar y comportarse de una manera coherente con su propia imagen. Cuanto más coherentes y consecuentes son las personas, más valor cree tener. (p.412)

La teoría de campo de Kurt Lewin uno de los psicólogos que más tuvo influencia en la historia. Es considerado como el padre de la psicología orientado a la sociedad y también de la psicología orientado a las organizaciones. El aporte inicial que realizó fue decir que la persona y la sociedad en ningún momento se deben visualizar como aspectos reales. Prácticamente son dos formas que están en constante interacción que mutuamente se están modificando, en tiempo real, esto está ocurriendo en todo momento. Basado en esto el autor planteó que es válido cambiar el entorno para de esta manera hacer un estudio de las personas que están en constante interacción, en el ambiente y con el entorno. Por lo tanto, indica que las sociedades se comportan como campos de fuerza en los que interactúan individuos y espacios en tensión. Esto significa que cuando un elemento de la sociedad se ve modificado, el resto de las partes del sistema perciben una alteración de su medio o campo.



Entonces, en el sistema social y laboral las personas están constantemente en contacto entre sí; a través de este contacto las personas encuentran la capacidad de desarrollar su potencial para satisfacer sus necesidades y alcanzar objetivos personales, familiares, sociales o profesionales. Los seres humanos siempre tienen interacciones con el mundo que los rodea, consigo mismos y con sus colegas.

2.2.1.2. Definición de las Relaciones Interpersonales

Desde que existen las sociedades, las interacciones interpersonales en el ámbito laboral han sido un eje central; sin embargo, la singularidad y diversidad de cada persona sirven de marcadores inequívocos para que la construcción de estas relaciones sea crucial dentro de su contexto social. Las conexiones interpersonales se establecen cuando dos o más personas se relacionan entre sí, como sugiere el término. Una persona tiene un conocimiento de la vida de otra y, del mismo modo, la otra persona tiene un conocimiento de la persona que es su polo opuesto.

Por lo tanto, existe varios autores que definen las relaciones interpersonales, por ello, esta investigación se trabajó poniendo más énfasis en la definición que realiza el autor Chiavenato, a la vez, se consideró como aporte a la investigación las definiciones de los autores Ramírez, Flores, Specht et.al. mencionadas líneas abajo.

Chiavenato (2009), manifiesta que, “las relaciones interpersonales incluyen una amplia gama de manifestaciones, desde simples intercambios verbales hasta muestras más complejas de atención



y preocupación por los demás. Son los encuentros rutinarios que tenemos con las personas que nos rodean”. (pág. 87).

Así mismo, Ramírez, (2018), Menciona que las relaciones interpersonales son, “un deseo o necesidad que tienen las personas para crecer social y mentalmente, alcanzar sus objetivos y recibir una atención de alta calidad; en este deseo o necesidad influyen varios elementos, como la personalidad, el estado emocional, las capacidades cognitivas y la motivación”.

En la opinión de, Flores (2019) las relaciones interpersonales, “se refiere a las interacciones entre dos o más personas en las que se intercambian emociones; esto puede ocurrir en diversos contextos, como la amistad, el romance, los negocios y los deportes”.

Como sostienen, Specht, et al. (2018) “las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones son cruciales para un entorno de trabajo armonioso, lo que a su vez eleva la moral y la productividad al reducir la probabilidad de conflictos y hacer el trabajo más agradable”.

2.2.1.3. Tipos de Relaciones Interpersonales

Según, el Ministerio de Salud (como se citó en Espinoza, 2010), menciona que dentro de los tipos de relaciones interpersonales debemos de considerar las siguientes:

a. Comunicación

En el trabajo los conflictos surgen cuando intentamos comunicarnos con quienes no comparten nuestros puntos de vista, por eso



es importante mantener una mentalidad abierta y un sentido de la flexibilidad al interactuar con los demás, todo ello necesario para alcanzar los objetivos de una institución, que están inextricablemente ligados a la buena gestión de las relaciones interpersonales.

Fernández (2009) menciona que la comunicación es, “un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o tamaño es un proceso social más importante. Sin ella, en hombre se encontraría aun en el primer escaño de su desarrollo y no existiría sociedad y cultura”. (p.11)

Por lo tanto, La comunicación es un proceso interpersonal, en donde, las personas interactúan en diferentes ámbitos revelando aspectos de su identidad mediante el uso de símbolos (verbales o no verbales), además, Incluye la información que los individuos proporcionan y toman, así como la forma en que ponen en práctica esos conocimientos.

b. Actitudes

La actitud es la disposición mental y emocional de una persona hacia algo o alguien, que se manifiesta a través de sus pensamientos, emociones y comportamientos. Es un propósito que conduce a la persona a obtener un comportamiento en particular.

Para, Significados (2023), la actitud es:

El comportamiento común ocurre en diferentes lugares, las circunstancias determinan la vida espiritual de cada individuo y están representadas por sus reacciones. Tiene una aplicación



particular en el estudio del carácter, como una tendencia innata o adquirida a sentir y actuar de una manera determinada. (p.1)

Desde el punto de vista de, Peñarreta (2014) la actitud es un “estado mental y nervioso de preparación, organizado por la experiencia, que ejerce una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con los que se relaciona”. (p. 54).

Entonces, las actitudes rara vez afectan a una sola persona, sino a un gran grupo de personas, tienen una gran importancia social, son cruciales en el lugar de trabajo, ya que determinan el nivel de logro del colectivo. La propensión de una persona a actuar de forma ética y valiosa como parte de un equipo aumenta cuando esa persona tiene una actitud positiva. Pero cuando la gente tiene malas vibras, es más fácil que el grupo se desintegre por falta de comunicación y conflictos.

c. Trato

Puede entenderse al trato como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo.

Para, Educarchile (s. f.), el trato es una:

Forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro (a). El Buen Trato se caracteriza por el uso de la empatía para entender y dar sentido a las necesidades de los demás, la comunicación efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente las necesidades, la resolución no violenta de



conflictos, y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones. (p.1)

Así mismo, Ceballos (2011), menciona que el trato:

Es un compromiso de hablar del Buen Trato, que promueve la convivencia armoniosa de todas las personas propiciando el respeto, la participación, la confianza, construyendo relaciones de convivencia y armonía, que fomentan valores medulares para la formación de la conciencia crítica: la compasión, la solidaridad, la indignación, la dignidad, la justicia, la libertad y la esperanza. (p.7)

2.2.1.4. Etapas de las Relaciones Interpersonales

La comunicación interpersonal es un proceso dinámico que tiene unas determinadas etapas en nuestra vida cotidiana que nos puede suceder con más o menos rapidez.

Para, Schütz, la persona al unirse a una nueva organización, “tiene en mente tres objetivos principales: sentirse aceptado, ejercer influencia y recibir amor y atención”. Por ello, a continuación, se da a conocer sobre las etapas de las relaciones interpersonales.

a. Inclusión

Según Schütz (1963), citado por Fritzen (2003). Menciona que:

Cuando alguien se une a un grupo, naturalmente quiere sentirse bienvenido, parte del grupo y apreciado por sus contribuciones. En esta etapa preliminar, la persona se pregunta: “¿Cómo seré aceptado?; ¿Quién



me aceptará?; ¿Quién me rechazará?; ¿Qué debo hacer para ser aceptado?”.

En este primer paso, las personas ya tienen una idea de si se han unido o no a la organización correcta. Es decir, están escuchando activamente a los demás miembros del grupo para identificar quiénes tienen intereses, valores y rasgos de personalidad similares a los suyos. Se trata de un momento crucial para sentar las bases de la confianza. Cuando las personas se sienten seguras y aceptadas en un grupo, aumentan de forma natural su propia sensación de valía. Entonces, para que un grupo funcione sin problemas, debe satisfacerse el deseo de inclusión de sus miembros.

b. Control

El autor, Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), manifiesta que el control:

Es cuando se satisface el deseo de pertenencia de una persona, ésta pasa a centrarse en influir y controlar a los demás a su alrededor. Sostiene que los miembros necesitan sentirse al mando estableciendo funciones claras para sí mismos y para los demás miembros del grupo. En otras palabras, es la sensación de que cada nuevo miembro debe asumir la plena propiedad de la organización y de todo lo que la compone, incluidas sus estructuras, actividades, objetivos, desarrollo y progreso.

En el segundo paso, la persona se pregunta lo siguiente: Cuando me uno a un grupo, ¿qué autoridad acepta? ¿Qué partes son superiores a



las demás y en qué contextos? ¿Cómo puedo influir en este equipo? ¿Cómo determinamos lo que hay que hacer? ¿Cuál es mi posición en términos de influencia? Entonces, Cuando se satisfacen las necesidades de pertenencia y poder de un miembro del grupo, éste se ve obligado a enfrentarse a sus deseos de amistad y apoyo emocional.

c. Afecto

En el lenguaje cotidiano, llamamos afecto al sentimiento o inclinación que tenemos hacia alguien o algo, es decir, algún tipo de vínculo o sentimiento de estima, o incluso todo el sentimiento o emociones que una persona puede experimentar en un momento determinado.

Para, Castillo & León (2023). El afecto es:

Una emoción que puede ser positiva o negativa, dado que a veces también se asocia con los celos o el odio. Generalmente la consideramos en su versión agradable, como una emoción positiva experimentada por una persona hacia alguien o algo, que despierta el interés, la armonía y el gozo. Sentirse querido, querer y establecer vínculos afectivos, son elementos básicos para un crecimiento emocional adecuado. (p.2)

Según Schütz (1963), citado por Fritzen (2003), da a conocer que:

Es la necesidad del afecto que sienten, en diversos grados y según modalidades distintas y a veces opuestas, las personas que deben o quieren vivir o trabajar en grupo consiste, de acuerdo, en querer obtener pruebas de ser totalmente valorizados por el grupo.



Las personas que se unen a un grupo no sólo quieren ser respetadas o apreciadas por sus habilidades o recursos sino también ser aceptadas como seres humanos; no sólo por lo que tiene sino también por lo que es. En este tercer paso la persona se pregunta: ¿Quién me quiere? ¿A quién le gusta más? ¿Qué normas utiliza el grupo para expresar afecto y amistad?

2.2.1.5. Características de las Relaciones Interpersonales

Las creencias, percepciones, niveles de involucramiento y actitudes individuales están guiados por el ambiente favorable de la organización, creado y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que se encuentran durante la interacción social. La sociedad y en la estructura organizacional están representados por variables (metas, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones y cooperación entre individuos). Por tanto, se dice que las relaciones humanas se benefician de las siguientes características.

a. Autocontrol

Fernández, et al. (2010), menciona que autocontrol es, “la capacidad de suprimir o refrenar los propios impulsos para actuar según las propias emociones, impulsos o deseos”. Por otra parte, Vaello (2011), menciona que: “desarrollar el autocontrol es crucial para las personas de todas las edades; sin embargo, adquirirlo en la infancia es especialmente importante, ya que ayuda a la persona a regular mejor sus acciones a lo largo de la vida”. De acuerdo con las definiciones anteriores, el autocontrol puede considerarse un proceso interno en el que un individuo refrena o



dirige su propio comportamiento, emociones e ideas en respuesta a las presiones de su entorno social.

Ademas, el autocontrol es una fortaleza que emerge en el contexto de la resolución de conflictos y es crucial para el crecimiento de las conexiones interpersonales.

A. Empatía

El presidente y co-fundador de INSITUM Luis Arnal indica en las charlas TED (2016). Que la empatía es:

La capacidad de empatizar, es esencial en todo ser humano, pero la mayoría de nosotros no la utilizamos, y elementos motivadores como los incentivos no nos ayudarán. Pero si ponemos las necesidades de los demás por encima de las nuestras, podemos marcar la diferencia. Todos tenemos este potencial al nacer, pero si no lo utilizamos, puede marchitarse.

Por ello Martin (2019), menciona que, “fomentar y cultivar este rasgo conducirá a una disminución del número de individuos egocéntricos y a un aumento de una sociedad que valora la empatía, la comprensión, el respeto y la equidad”.

B. Tolerancia

Según la Real Academia Española encontramos, dos acepciones que destaca de la, “tolerancia: 1. Tolerar: resistir, llevar con calma / Acceder algo que no tiene permitido, sin aprobarlo explícitamente. 2.



Tolerancia: respeto y consideración hacia las opiniones y prácticas de los demás, aunque repugnen a las nuestras”.

Weidenfeld (2002), menciona que la tolerancia:

Garantiza que los individuos sean capaces de apreciar mejor sus propios comportamientos gracias a los límites y normas que proporciona la tolerancia. Comprender cómo resolver pacíficamente los problemas basándose en el respeto de los derechos de cada parte es un beneficio clave del cultivo de la tolerancia.

C. Trabajo en equipo

Personio (2022), menciona que el trabajo en equipo:

Es un sistema que, bien ejecutado, permite alcanzar objetivos empresariales en menos tiempo y con mayor eficiencia. Requiere de la coordinación de diferentes empleados, a los que se les ha marcado una meta que deben conseguir con las habilidades y conocimientos de cada uno. (p.1)

Torrelles (2011), manifiesta que, “el trabajo en equipo, en su definición más básica, es el deseo de colaborar con otros hacia un objetivo compartido”. Entonces, el trabajo en equipo permite alcanzar objetivos Institucionales de forma fluida y efectiva, en donde, los empleados valoran positivamente los entornos laborales en los que se trabaja en equipo, por lo que, la figura de un líder es fundamental para un buen trabajo en equipo.



2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Teorías de la Satisfacción Laboral

Existen diferentes teorías en relación a la satisfacción laboral, pero nuestra investigación está enfocado a la teoría de dos factores motivación y la higiene de Frederick Herzberg. “Es un famoso psicólogo que luego se convirtió en una de las figuras más decisivas en el campo de la gestión empresarial. Esta hazaña se atribuye a su famosa teoría de la condensación y su teoría de la motivación y la higiene”. Publicó su libro "¿Cómo motivar a sus empleados?" en 1968.

Arevalo (2015), menciona que el autor Frederick Herzberg:

En su libro habló sobre lo que llamó la teoría de la motivación y la higiene, conocida como la "teoría de los dos factores". La teoría cree que las personas se ven afectadas por dos factores, estos son: los factores de motivación conducen principalmente a la satisfacción, son factores que ayudan a incrementar la satisfacción de las personas, pero no tienen ningún efecto sobre la insatisfacción. Los factores de higiene tienen un impacto directo sobre los insatisfactorios, es decir, si estos factores no están presentes o son insuficientes, causarán insatisfacción, pero su existencia no tendrá un mayor impacto en la satisfacción de las personas. (p.50)

En esta teoría Frederick Herzberg nos hace entender el comportamiento de las personas en el entorno laboral, topando dos temas



relacionados directamente en esta investigación la satisfacción y la insatisfacción.

Además, identificó dos características que influyen en la satisfacción laboral:

Los motivadores intrínsecos, como los logros, el reconocimiento, el propio trabajo, el compromiso, así como el avance y el desarrollo; y factores externos o higiénicos, que incluyen las políticas de la empresa, el salario, las relaciones con los compañeros, el puesto, la seguridad y las relaciones con superiores y subordinados. (p.51)

2.2.2.2. Definición de Satisfacción laboral

La sociedad muestra una preocupación creciente por la calidad de vida laboral y profesional, y es la satisfacción en su contexto organizacional la que forma parte de su núcleo principal. Por ello existe varios autores que definen la satisfacción laboral, por lo tanto, esta investigación se trabajó poniendo más énfasis en la definición que realiza el autor Gómez, a la vez, se consideró como aporte a la investigación las definiciones de los autores García, Stephen & Timothy y Soler, mencionados líneas abajo.

Gómez (2023), manifiesta que:

La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan. Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de



las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades. (p.2)

García (2023), menciona que, “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo”. (p.1)

Por su parte, Stephen & Timothy (2013), mencionan que:

La satisfacción laboral puede definirse como la experiencia de disfrutar del propio trabajo como resultado de pensar positivamente sobre el propio trabajo. También demuestran que quienes están contentos en su entorno laboral tienen buenas emociones, mientras que quienes están descontentos en su trabajo tienen emociones negativas. La felicidad de los empleados está significativamente correlacionada con lo mucho que les gusta el ambiente agradable en el trabajo. Existe una correlación sustancial entre la interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y el compromiso con los compañeros fuera del trabajo, y la felicidad laboral en general

Por lo tanto, Soler, (2008). Manifiesta que:

Tener un trabajo al que le guste ir cada día es vital por varias razones, entre ellas la felicidad de sus empleados y el éxito de la Institución. El trabajo inspira confianza cuando logra un buen equilibrio entre las consideraciones personales y el contexto organizativo. Tanto la productividad del empleado como su felicidad en el trabajo se benefician de ello. La insatisfacción en el trabajo, la irritación, la tensión, la depresión, la disminución de la capacidad y la irritabilidad son sólo



algunas de las formas en que reaccionan las personas cuando no se satisfacen sus necesidades.

Entonces, es importante que las Instituciones traten a sus empleados como algo más que un simple recurso. Esta nueva percepción y apreciación no sólo puede cambiar el ambiente de trabajo dentro de una organización, sino también la productividad de los empleados y el orgullo de representar a la Institución.

2.2.2.3. Dimensión de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a Palma (2005), la satisfacción laboral se define como, “la disposición relativamente estable hacia el trabajo, el cual estará basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. Y las dimensiones son las siguientes:

- a. Condiciones de trabajo:** “Es la evaluación del trabajo en función de los factores existentes lo que ayuda a realizar las actividades laborales. Los empleados se interesan por su entorno de trabajo. Se preocupan por si su entorno laboral les permite tener felicidad personal y les facilita hacer un buen trabajo. Un ambiente físico confortable y un diseño apropiado de las instalaciones permitirán un mejor desempeño y promoverán la satisfacción de los empleados”.
- b. Reconocimiento personal y lo social:** “Se trata de una evaluación del puesto basada en la autopercepción del desempeño laboral o de los resultados obtenidos. El avance o la promoción ofrece oportunidades para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad y un mayor estatus social. En este ámbito también es importante la percepción de



justicia en relación con las políticas seguidas por la organización. Tener la percepción de que la política que se sigue es clara, justa e inequívoca promoverá la satisfacción”.

- c. Beneficios económicos:** “Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración o incentivos económicos como producto del esfuerzo para completar las tareas asignadas. Los sueldos o salarios, incentivos y bonificaciones son compensaciones que los empleados reciben a cambio de su trabajo. Gestionar el departamento de recursos humanos a través de esta importante actividad garantiza la satisfacción de los empleados, ayudando a la organización a adquirir, retener y mantener una fuerza laboral eficaz. Varios estudios han demostrado que la remuneración es una característica que puede ser una de las principales causas de insatisfacción de los empleados”.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Relaciones interpersonales

Existen varios conceptos sobre las relaciones interpersonales, por lo que esta investigación se queda con lo que manifiesta el autor Patlan.

Patlán (2017), señala que:

Las relaciones interpersonales es la percepción de la posibilidad que tiene el trabajador de comunicarse libre y abiertamente con sus superiores, compañeros de trabajo y persona vinculadas a la organización, como clientes y usuarios, permitiéndoles establecer vínculos de confianza y apoyo, generando un entorno de trabajo más confortable. (p.10)



Entonces, una relación interpersonal es la interacción recíproca entre dos o más personas y el proceso de comunicación es clave y fundamental para la interacción social.

2.3.2. Satisfacción Laboral

Existen varios conceptos sobre la satisfacción laboral, por lo que esta investigación se queda con lo que manifiestan los autores, Robbins & Judge. Pero también toma la definición de los autores Griffin y Moorhead, que fueron muy importantes para el desarrollo de la investigación.

Robbins & Judge (2013) mencionan que, “la satisfacción laboral se basa en las conductas de las personas, la cual describen una sensación positiva sobre un cargo de trabajo que manifiesta la estimación de sus particularidades”. (p,20)

Griffin & Moorhead (2010), mencionan que, “la satisfacción laboral es el nivel que un individuo se siente remunerado o complacido por su labor”. (p,20)

A partir de las diferentes definiciones dadas, se puede decir que la satisfacción laboral es una expresión placentera de emociones positivas que una persona muestra a través del comportamiento durante el desempeño laboral.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

La Municipalidad Distrital de Chucuito se encuentra ubicado en el Jr. Pasión N° 515 en el distrito de Chucuito, “se encuentra ubicado al Sur de la provincia y Departamento de Puno, tiene como capital a la ciudad de las Cajas Reales de Chucuito, situada en la gran meseta del Collao a orillas del lago Titicaca y se encuentra sobre la carretera Panamericana Sur”. Entre las coordenadas: 69°53’21” de longitud oeste y 15°53’15” de latitud sur del meridiano de Greenwich a una distancia de 18 Km. de la ciudad y capital del departamento de Puno.

3.2. TIPO Y METODO DE ESTUDIO

3.2.1. Tipo

El tipo de investigación que se utilizó durante la investigación fue la correlacional descriptiva y el diseño de investigación fue el no experimental, por lo que se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

Por lo tanto, la investigación correlacional, “Es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, et al 2003 p. 121).

3.2.2. Método

La presente investigación se trabajó con el método hipotético deductivo siguiéndose los siguientes procedimientos: identificar la existencia de un



problema, planteamiento de hipótesis, deducción y verificación de la hipótesis.

Al respecto, Bernal (2010), manifiesta “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.60).

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

3.3.1. Técnica

Encuesta: Es un proceso que comienza con la formulación de un problema de investigación, que me permitió manejar procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población intervenida.

3.3.2. Instrumentos

Variable: Relaciones Interpersonales

Cuestionario pre codificado: El cuestionario fue un documento formado por un conjunto de preguntas que estaba redactada de forma coherente, organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria, que permita a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito a responder totalmente libre. Además, el cuestionario ayudo a conocer mejor y acercarse más a la identificación de las necesidades y expectativas de los trabajadores.

Variable: Satisfacción Laboral



Escala SL-SPC: Para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. “Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos y se midió tomando en cuenta factores de satisfacción, evaluados mediante preguntas” (ítems).

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

La población del estudio está conformada por 50 Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Chucuito – Puno, entre varones y mujeres sus edades oscilan entre 24 y 60 años. Al respecto, Lepkowski (2009) manifiesta que, “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (citado en Hernández, et al. 2014, p. 152), los cuales describimos a continuación:

Tabla 1

Población de Estudio

Areas Laborales	Cantidad de Trabajadores
Gerencia Municipal	5
Sub gerencia de Desarrollo económico	7
Sub gerencia de desarrollo social	8
Sub gerencia de infraestructura	7
Oficina de contabilidad	2
Oficina de logística	5
Oficina de tesorería	2
Oficina de recurso humanos	2



Areas Laborales	Cantidad de Trabajadores
Oficina de asesoría jurídica	2
Oficina de planeamiento y presupuesto	3
Oficina de programación multianual	3
Oficina de control institucional	2
Unidad formuladora de estudios y proyectos	2
TOTAL	50

Fuente. - Municipalidad Distrital de Chucuito

3.4.2. Muestra

El tipo de muestreo utilizada fue la no probabilística, y como referencia las muestras intencionadas, “es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística” (Carrasco, S. 2005 p.242). Por ello, se tomó como muestra a toda la población en estudio, que son un total de 50 trabajadores, por lo que, la institución no cuenta con una cantidad alta de profesionales que laboran, siendo un distrito pequeño.

3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

Recolección de datos

Los datos fueron recolectados de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, con la autorización del Sr. alcalde Mvz. Edwin Cruz Quispe y el consentimiento de cada profesional, posteriormente fue sometido al SPSS para realizar análisis de datos y estadísticas, bajo el coeficiente rho Spearman.



Diseño estadístico

“El diseño estadístico que se utilizó en el presente Proyecto de Investigación es la correlación del estadígrafo Rho de Spearman, donde se determinó la relación que existe entre la variable (relaciones interpersonales) y (satisfacción laboral), con el propósito de probar si la hipótesis planteada es correcta o no”.

a) Hipótesis estadística que se considera:

$H_0: R_{xy}=0$ No existe un grado de correlación.

$H_a: R_{xy}\neq 0$ Existe un grado de correlación.

b) Margen de error que se asumirá: $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística que se aplicará:

Tabla 2

Nivel de relación

Las variables, pueden ser de -1.00 a 1.00	
-1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75	Correlación negativa considerable.
- 0.50	Correlación negativa moderada.
- 0.25	Correlación negativa débil.
- 0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna.

Fuente: metodología de la investigación. Hernández et al. (2014)



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos mediante, la aplicación del instrumento y el procesamiento de los datos a través del software SPSS y Microsoft Excel. Los resultados se presentan en tablas estadísticas, que son analizados e interpretados en base a los objetivos formulados. Asimismo, para la verificación de las hipótesis, se muestran los cuadros de la prueba Rho Spearson, que determinan el nivel de significancia. En tal sentido, los resultados se detallan de la siguiente manera:

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.1. Resultados de acuerdo al objetivo general

Objetivo general:

“Determinar la asociación entre las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020”.

Tabla 3

Asociación de las Relaciones interpersonales según la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020.

RELACIONES INTERPERSONALES		SATISFACCIÓN LABORAL									
		Condiciones laborales				Reconocimiento		Beneficios económicos			
		Muy insatisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Etapas	Siempre	0	0.0%	3	6.0%	2	4.0%	1	2.0%	6	12.0%
Tipos	Casi siempre	5	10.0%	15	30.0%	11	22.0%	1	2.0%	32	64.0%
	Nunca	11	22.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	12	24.0%
Total		16	32.0%	18	36.0%	14	28.0%	2	4.0%	50	100.0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 3: se observa que, el 30 % de los trabajadores evidenciaron en el cuestionario que *casi siempre* utilizan los tipos de las relaciones interpersonales, es decir, que el trabajador se comunica con sus compañeros en todas las situaciones que se presenten en la institución (reuniones, actividades), mantiene una buena actitud en el momento del dialogo y brindan un trato positivo a sus compañeros. Respecto a la satisfacción laboral, mencionan que están *insatisfechos* en relación a las condiciones laborales, referidos a las comodidades para el desempeño de sus labores diarias y el ambiente físico incomodo que les brinda la institución, dado que todo ello, no les facilita realizar sus labores y el cumplimiento de los mismos.

Por otro lado, solo el 2 % de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, manifestaron que *siempre* hacen uso de las etapas de la relaciones interpersonales, tomando en cuenta en el momento de interactuar con sus compañeros la inclusión, (presentando a un compañero que se integró a todo el



equipo de trabajo), el control, (designando grupos de trabajo, para que se involucre con todos) y el afecto (brindándole oportunidades para que lidere comisiones de trabajo) y se sienten *muy satisfechos* con los beneficios económicos que les brinda la Institución, mencionando que reciben una remuneración que cumple con sus expectativas y tiempo libre para realizar actividades personales. Entonces estos resultados evidencian que, gran parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, no se sienten satisfechos en su ámbito laboral, respecto a las condiciones que les brinda la institución, pero si mantienen una buena relación interpersonal permanente, como se muestra en la tabla 3. Al respecto, Ramírez (2018), subraya la importancia de las conexiones sociales de las personas para su bienestar general, su crecimiento como individuos y el acceso a un tratamiento de alta calidad, todo lo cual se ve afectado por los rasgos y características únicos de los individuos, como su personalidad, su estado emocional, sus capacidades cognitivas y sus motivaciones.

Cuando un trabajador está contento con su trabajo, no abandonará la institución en busca de algo mejor, en efecto, “las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones son cruciales para un entorno de trabajo armonioso, lo que a su vez eleva la moral y la productividad al reducir la probabilidad de conflictos y hacer el trabajo más agradable”. (Specht, et al. 2018)

Los resultados encontrados coinciden con el estudio de Núñez, en su investigación denominado: “Relaciones interpersonales y clima laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Sorochuco – Celendín de la Región de Cajamarca, 2017”. En donde, el 58,9% de los encuestados mencionan que las relaciones interpersonales son favorables y el 26,8% es muy favorable, Esto



significa que las relaciones interpersonales están en una situación propicio en la entidad pública de estudio.

Por otro lado, Farfán, en su investigación denominado: “Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura”. Obtiene como resultado que existen bajos niveles de satisfacción laboral en los trabajadores, al momento de ejercer sus labores debido a la falta de estímulos profesionales y económicos, que motiven a los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, así como el inadecuado clima organizacional entre los colaboradores.

Entonces, estas dos investigaciones se asemejan a los resultados obtenidos en nuestro estudio.

4.1.2. Resultados de acuerdo al Objetivo Específicos N° 1

Objetivo específico 1:

Identificar la asociación de los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

Tabla 4

Asociación de los Tipos de relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020.

TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES		SATISFACCIÓN LABORAL									
		Condiciones Laborales									
		Ambiente laboral				Tarea		Horario laboral			
		Muy satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
N		%		N		%		N		%	
Actitud	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	8.0%	1	2.0%	5	10.0%
	Casi siempre	6	12.0%	14	28.0%	8	16.0%	1	2.0%	29	58.0%
Trato	Nunca	10	20.0%	3	6.0%	2	4.0%	1	2.0%	16	32.0%
Total		16	32.0%	17	34.0%	14	28.0%	3	6.0%	50	100.0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 4: Se observa que el 28% de los trabajadores evidenciaron en el cuestionario que *casi siempre* se relacionan con sus compañeros de manera permanente utilizando la comunicación en el momento de interactuar, pidiendo la palabra para expresar sus opiniones durante una reunión laboral y empezar un dialogo sin perjudicar a sus compañeros de trabajo. Respecto a la satisfacción laboral, muestran que están *insatisfechos* con el ambiente laboral que perciben, mencionando que no existen las comodidades para un buen desempeño laboral, como el espacio, útiles de escritorio y deben conformarse con lo que les brinda la institución.

Por otro lado, solo el 2 % de los trabajadores manifestaron que *siempre* mantienen la actitud de manera positiva en el momento de interactuar con sus compañeros manteniendo la calma cuando tienen discordancias, aceptando la responsabilidad de sus errores y no buscando culpables, a la vez están *muy satisfechos* con el horario laboral que les brinda la institución, por lo que, en sus



horarios libres pueden realizar otras actividades. Estos resultados evidencian que, gran parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito dan uso a la comunicación, en el momento de interactuar, a pesar de que estén insatisfechos con el ambiente laboral que les brinda la Institución. Por lo tanto, la comunicación, las actitudes y el trato, durante una relación interpersonal es muy importante. Sin embargo, también se ha dado el caso de que “los hombres necesitan este estilo de vida social, como demuestra el hecho de que la mayor parte de los placeres y la ansiedad de cada persona tienen que ver con sus relaciones interpersonales”. (Abovsky, Alfaro, & Ramírez, 2017).

Así mismo, a lo largo de la vida, las personas formamos muchos tipos de vínculos con todos, que nos permiten compartir intereses, aficiones y necesidades mutuas, así como intercambiar perspectivas únicas sobre la vida. Por ello, Fernández, nos menciona que la comunicación es “un fenómeno que se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o tamaño es un proceso social más importante. Sin ella, el hombre se encontraría aun en el primer escaño de su desarrollo y no existiría sociedad y cultura”.

Seguidamente, los resultados encontrados coinciden con el estudio de su investigación de Martel denominado: “Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Oyón Lima”. En donde existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,424$), por lo que, concluye que el comprender las diferencias individuales y las condiciones laborales se asocian significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores, es decir, a medida que el personal se relacione con sus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.

aumentará su satisfacción con los procedimientos que deben realizar para desarrollar sus actividades laborales.

4.1.3. Resultados de acuerdo al Objetivo Específicos N° 2

Objetivo específico 2:

Establecer la asociación de las etapas de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

Tabla 5

Asociación de las Etapas de las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020.

ETAPAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES		SATISFACCIÓN LABORAL									
		Muy insatisfecho		Reconocimiento				Muy satisfecho		Total	
				Trabajo		Horas extras					
				N	%	N	%				
Inclusión	Siempre	0	0.0%	4	8.0%	2	4.0%	1	2.0%	7	14.0%
	Casi siempre	6	12.0%	10	20.0%	11	22.0%	1	2.0%	28	56.0%
Control	Nunca	10	20.0%	4	8.0%	1	2.0%	0	0.0%	15	30.0%
Total		16	32.0%	18	36.0%	14	28.0%	2	4.0%	50	100.0%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 5: Se observa que, el 20 % de los trabajadores evidenciaron en el cuestionario, que *casi siempre* ejercen el afecto en el momento de interactuar, logrando las buenas relaciones entre todo el personal administrativo, respetando el trabajo que realizan los compañeros y favoreciendo el progreso de la Institución, todo ello afecta positivamente en las funciones laborales de los trabajadores, por otro lado, están *insatisfechos*, porque, no reciben el



reconocimiento de su trabajo por parte de sus jefes, sienten que reciben mal trato de la Institución, prefieren tomar distancia con las personas con quienes laboran y no prefieren compartir el trabajo con otros compañeros.

Por otro lado, solo el 2% de los trabajadores manifestaron que *siempre*, se relacionan con los jefes de las áreas y mencionan que se preocupan por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones, por ello, están *muy satisfechos*, con el reconocimiento de sus horas extras que les brindan sus superiores, en donde, el trabajador que labora fuera de horario recibe incentivos. Estos resultados demuestran que, gran parte de los trabajadores en el momento de interactuar toman en cuenta el afecto con sus compañeros, por lo que, no permiten que les afecten el no reconocimiento de su trabajo por parte de sus superiores, en la interacción con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, el afecto generalmente lo consideramos en su versión agradable, como una emoción positiva experimentada por una persona hacia alguien o algo, que despierta el interés y el gozo. Para Fritzen, “es la necesidad del afecto que sienten, en diversos grados y según modalidades distintas y a veces opuestas, las personas que deben o quieren vivir o trabajar en grupo consiste, de acuerdo, en querer obtener pruebas de ser totalmente valorizados por el grupo”.

Entonces, en los resultados obtenidos se ve que los trabajadores toman en cuenta a la persona que se está incluyendo a la institución y le hacen sentir que es parte de ellos, brindándole el afecto con la finalidad de lograr una adecuada relación interpersonal entre todos, de hecho, las personas son seres humanos sociales; están integradas en una estructura mayor. “La autoestima aumenta y la felicidad general se incrementa gracias a estas oportunidades de interacción social.



Sin embargo, las personas pueden correr peligro de aislamiento social en determinadas circunstancias”. (Nicuesa, 2015, párr. 1)

Los resultados encontrados coinciden con el estudio de Chiang & San Martin (2015), en la investigación: “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano – Chile”. En donde las correlaciones que más destacan son las relaciones entre la satisfacción con el jefe y las escalas de desempeño laboral (todas). Además, se refleja que, si aumenta el desempeño, principalmente la proactividad e innovación en las funcionarias de la municipalidad, aumentará la satisfacción por obtener reconocimiento y satisfacción por las relaciones que se establezcan con sus superiores.

4.1.4. Resultados de acuerdo al Objetivo Específicos N° 3

Objetivo específico 3:

Especificar la asociación de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

Tabla 6

Asociación de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

CARACTERÍSTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES		SATISFACCIÓN LABORAL									
		Beneficio económico									
		Remuneración				Tiempo libre					
		Muy satisfecho		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
	Nunca	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.0%	1	2.0%
Autocontrol	A veces	1	2.0%	3	6.0%	3	6.0%	0	0.0%	7	14.0%
Empatía	Casi siempre	4	8.0%	15	30.0%	10	20.0%	1	2.0%	30	60.0%
Tolerancia	Siempre	11	22.0%	0	0.0%	1	2.0%	0	0.0%	12	24.0%
Trabajo en equipo											
	Total	16	32.0%	18	36.0%	14	28.0%	2	4.0%	50	100%

Fuente: “Elaborado por el equipo de trabajo”.

En la tabla 6: Se observa que el 30% de los trabajadores evidencian en el cuestionario que, *casi siempre* en el momento de interactuar utilizan la tolerancia, en donde generalmente cuando un compañero no cumple con lo acordado no se molestan y generalmente respetan las opiniones que son contrarias a sus ideas, pero a la vez están *insatisfechos*, porque, la institución no les brinda beneficios económicos que cubran sus expectativas respecto a la remuneraciones, en donde mencionan que el sueldo que perciben es muy bajo para la labor que realizan y no es aceptable.

Por otro lado, solo el 2% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito manifestaron que *nunca* utilizan el autocontrol en el momento de interactuar con sus compañeros, ya que, si un compañero no cumple con un trabajo no lo comprende y en ocasiones descarga su cólera y a la vez, no sugieren alternativas de solución cuando se presenta un problema grupal, respecto a la



satisfacción laboral mencionan que se sienten *muy satisfechos*, ya que reciben un beneficio económico, de sus tiempos libres, de sus vacaciones y los permisos que solicitan por motivos personales. Estos resultados evidencian que gran parte de los trabajadores encuestados no permiten que los beneficios económicos que perciben les afecten en sus relaciones con sus compañeros de trabajo. Por lo tanto, De acuerdo con Torres (s/f), “la tolerancia es un principio del obrar social, es decir, como una directriz inspiradora de obrar, como un principio de comportamiento engendrado por la práctica constante, del proceso de la razón de la práctica, sin olvidar su conclusión prudencial”. además, en pocas palabras, “el trabajo en equipo es el deseo de trabajar con otros hacia un objetivo compartido, y el acto de hacerlo”. (Torrelles 2011).

Para, Hernández & Hinojos, las “relaciones interpersonales es la expresión de la confianza entre las personas a través de la amabilidad, el respeto y la empatía, y que estos rasgos mejoran las relaciones más que cualquier otro aspecto de la interacción humana”.

Además, El objetivo de toda organización es que sus empleados trabajen juntos, se respeten mutuamente y asuman como propio su trabajo.

Empleando las palabras de, Vargas, en su tesis, en cuanto a las características de las relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores de la gerencia de infraestructura de la Municipalidad Provincial de Yungay, Aunque la mayoría de los empleados tiene una impresión positiva de las relaciones interpersonales de la institución, todavía hay algunas lagunas en estos ámbitos que deben colmarse si se quiere que los empleados alcancen su pleno potencial como miembros del equipo cooperativos, creativos, solidarios,



comprensivos y seguros de sí mismos. Se puede afirmar que la mayor parte de la plantilla tiene una impresión negativa de la actuación de la empresa en el trabajo. Esto es especialmente cierto si se tiene en cuenta que la dirección trata de cuantificar los esfuerzos de los empleados cuando se esfuerzan por cumplir con sus responsabilidades.

Los resultados coinciden con el estudio de Falcon, donde obtuvo el siguiente resultado;

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

4.2. COMPROBACION DE HIPOTESIS

4.2.1. Comprobación de la Hipotesis General

a. Prueba de Hipótesis General

H₀: No existe una asociación significativa de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

H_a: Existe una asociación significativa de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

b. Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 7

Prueba de Hipotesis a través el Rho de Spearman para el Objetivo general.

			Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de	Relaciones	Coefficiente de correlación	1.000	-.674**
Spearman	Interpersonales	Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.674**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

En la tabla 7: Se presenta los resultados para el Objetivo general, la estadística que nos muestra Rho de Spearman tiene una p-valor (Sig.) = 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se evidencia que EXISTE una asociación significativa de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. Y, se observa que el coeficiente de correlación Rho= -0,674 lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa media. Por lo tanto, se deduce que a mayor uso de las relaciones interpersonales (tipos, etapas, características) existe mayor probabilidad de no sentirse afectado por la satisfacción laboral.

4.2.2. Comprobación de la Hipotesis Específica 1

a. Prueba de Hipótesis específica 1

H₀: No existe una asociación significativa de los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

H_a: Existe una asociación significativa de los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

b. Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 8

Prueba de Hipótesis a través del Rho de Spearman para el Objetivo específico 1.

			Tipos de Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Tipos de Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	-.437**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	50	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	50	50

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

En la tabla 8: Se presenta los resultados para el Objetivo específico 1, la estadística que nos muestra Rho de Spearman tiene una p-valor (Sig.) = 0,001 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se evidencia que EXISTE una asociación significativa de los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores



de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. También se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,437$ lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa débil. A partir de ello, se deduce que a menor uso de los tipos de las relaciones interpersonales (comunicación, actitud y trato), incrementa la insatisfacción laboral.

4.2.3. Comprobación de la Hipotesis Específica 2.

a. Prueba de Hipotesis específica 2

Ho: No existe una asociación significativa de las etapas de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

Ha: Existe una asociación significativa de las etapas de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

b. Criterio: Regla de decisión

P valor $> 0,05$: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor $< 0,05$: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 9

Prueba de Hipotesis a través el Rho de Spearman para el Objetivo específico 2.

		Etapas de la		
		Relaciones	Satisfacción	
		Interpersonales	Laboral	
Rho de Spearman	Etapas de las Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	-.634**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.634**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

En la tabla 9: Se presenta los resultados para el objetivo específico 2, de la estadística que nos muestra Rho de Spearman para el Objetivo específico 2, que tiene una p-valor (Sig.) = 0,000 menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se evidencia que EXISTE una asociación significativa de las etapas de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. También se observa que el coeficiente de correlación Rho= -0,634 lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa media. Por lo tanto, se deduce que, a mayor practica de las etapas como son la inclusión, el control y el afecto de las relaciones interpersonales, reducirá la insatisfacción laboral.

4.2.4. Comprobación de la Hipótesis Específica 3.

a. Prueba de Hipótesis específica 3.

H₀: No existe una asociación significativa de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

H₁: Existe una asociación significativa de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020.

b. Criterio: Regla de decisión

P valor > 0,05: Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

P valor < 0,05: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 10

Prueba de Hipótesis a través del Rho de Spearman para el Objetivo específico 3.

		Características de las Relaciones Interpersonales		Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Características de las Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	-.650**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	50	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-.650**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	50	50

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

En la tabla 10: se presenta los resultados del objetivo específico 3, la estadística que nos muestra Rho de Spearman, tiene una p-valor (Sig.) = 0,000



menor a 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se evidencia que EXISTE una asociación significativa de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. También se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,650$ lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa media. Por lo tanto, se deduce que a mayor practica por parte de los trabajadores del autocontrol, la empatía, la tolerancia, el trabajo en equipo, en el momento de interactuar, se disminuye la insatisfacción laboral.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una asociación significativa de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. Donde el 30% de los trabajadores encuestados, manifestaron casi siempre mantienen relaciones interpersonales y mencionan que están insatisfechos con las condiciones laborales, el reconocimiento laboral y los beneficios económicos que les brinda la Institución. A la vez, se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,674$ lo que significa que la relación entre dos variables es una correlación negativa media.

SEGUNDA: Se evidencia que existe una asociación significativa de los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020., donde el 28% de los trabajadores encuestados, mencionan que casi siempre hacen uso de la comunicación, de la actitud y el trato en el momento de interactuar y se sienten insatisfechos con las condiciones laborales que reciben por parte de la Institución. Y se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,437$ lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa débil.

TERCERA: Se evidencia que existe una asociación significativa de las etapas de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. Donde 22% de los trabajadores, manifiestan que casi siempre toman en cuenta las etapas de las relaciones interpersonales cuando un trabajador se incluye en la Institución,



brindándoles la inclusión el control y el afecto que necesita. E indican que están insatisfechos porque no reciben el reconocimiento por sus tareas y labores realizadas eficientemente por el bien de la Institución. Y se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,634$ lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa débil.

CUARTA: Se evidencia que existe una asociación significativa de las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020. Donde el 30% de los trabajadores encuestados, indican que casi siempre se relacionan permanentemente haciendo uso a las características de las relaciones interpersonales y muestran insatisfacción por los beneficios económicos que no se les brindan, ya que el salario económico que perciben no cubre con sus expectativas y se observa que el coeficiente de correlación $Rho = -0,650$ lo que significa que la relación entre dos variables es una Correlación negativa media.



VI. RECOMENDACIONES

- Al área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Chucuito, se le recomienda intensificar, reuniones periódicas con los trabajadores para lograr un ambiente laboral agradable y ejecutar actividades motivacionales relacionadas al trabajo, con el fin de que los trabajadores puedan manifestar sus amenazas, opiniones acerca del ambiente en donde se desenvuelven, sus debilidades durante el ámbito laboral, con la finalidad de plantear alternativas de solución.
- A los profesionales que son jefes de áreas, que asuman el rol fundamental para humanizar más los ambientes de trabajo, fortaleciendo la relación con los funcionarios que está a su cargo y la relación con los pobladores que acuden a la Municipalidad por diferentes motivos, de modo que el mejor servicio posible hacia los pobladores usuarios no implique sobrecarga de trabajo, descuidar el bienestar de los trabajadores y/o despreocuparse por calidad de las relaciones interpersonales en los puestos de trabajo y demostrar más eficiencia y eficacia en el servicio que se brinda desde la municipalidad.
- Se recomienda a la nueva gestión efectuar evaluaciones trimestrales en relación a las condiciones laborales, beneficios económicos y reconocimientos, que manifiestan los trabajadores, lo que contribuirá tener un panorama del comportamiento de las áreas de trabajo, así tomar medidas pertinentes según los resultados y brindar una oportuna intervención.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ceballos, R., Frías, M., Lora, I. y Villaman M. (2011) Hagamos un trato por el buen trato, *Textos valores cultura del Buen Trato: Marcos Villaman, EDITORIAL CENTRO CULTURAL POVEDA* ISBN: 978-99934-24-666
https://biblioteca.clacso.edu.ar/Republica_Dominicana/ccp/20170217050051/pdf_1034.pdf
- Dueñas, J. (2021). *Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Caleta de Carquín*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho]
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7396/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espinoza, S. (2010). *Relaciones interpersonales entre profesionales de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Arzobispo Loayza, 2009*. [Tesis para obtener título profesional de Licenciada en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2371/TRAB.SUF.PROF.Paul%20Bryan%20Vargas%20Casta%20C3%B1eda.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Falcón, R. (2019). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Hualmay*. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración Estratégica, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho]
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3582/TESIS%20->



[%20ROSA%20YANIS%20FALC%C3%93N%20MART%C3%8DNEZ%20%285%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Fernández, M., Raybaud, L., Racedo, M., Roberts, C., Sabatini, C., & Morelli, D. (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. *Nure Inv.* 16(103) https://www.researchgate.net/profile/Daniela-Morelli/publication/350588699_Motivation_and_job_satisfaction_of_nursing_professionals_from_a_highly_complex_private_hospital/links/60673680458515614d2e2f5f/Motivation-and-job-satisfaction-of-nursing-professionals-from-a-highly-complex-private-hospital.pdf
- Guamán, E. & Mejía, E. (2023). *Estilo de liderazgo organizacional y la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito esperanza y progreso del valle.* [Tesis para la obtención de Título de Licenciados en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga - Ecuador] <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10045/1/PI-002377.pdf>
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>
- Leon, E. y Perez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral.* [Tesis para obtener el título de Psicología, Universidad Estatal de Milagro de Ecuador] <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4424/1/2.%20RELACIONES%20INTERPERSONALES%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Luque, S. (2022). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno.* [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional del Altiplano de Puno]

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
V.X RELACIONES INTERPERSONALES	Tipos de relaciones interpersonales	Comunicación	N° (1,2,3)	Cuestionario y escala (SL-SPC), la cual tiene las siguientes escalas: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman Para medir el grado de asociación entre las dos variables.
		Actitudes	N° (4,5,6)	
		Trato	N° (7,8,9)	
	Etapas de las relaciones interpersonales	Inclusión	N° (10,11,12,13)	
		Control	N° (14,15,16,17)	
		Afecto	N° (18,19,20)	
	Características de las relaciones interpersonales	Autocontrol	N° (21,22)	
		Empatía	N° (23,24,25)	
		Tolerancia	N° (26,27)	
		Trabajo en equipo	N° (28,29,30,31)	
V.Y SATISFACION LABORAL	Condiciones laborales	Tareas	N° (32,33,34,35,36,37,38)	
		Ambiente laboral	N° (39,40,41,42)	
		Horario laboral	N° (43,44,45,46)	
	Reconocimiento laboral	Trabajo	N° (47,48,49,50)	
		Horas extras	N° (51,52,)	
	Beneficios económicos	Remuneración	N° (53,54,55)	
Tiempo libre		N° (56,57)		

Anexo B: Matriz de Consistencia

TÍTULO: RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO, PUNO 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA DE INVESTIGACION
GENERAL	GENERAL	GENERAL		DIMENSIONES	METODO
¿En qué medida las Relaciones Interpersonales se asocian con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020?	Determinar la asociación entre las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020	Existe asociación significativa entre las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020	RELACIONES INTERPERSONALES	TIPOS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Comunicación Actitudes Trato ETAPAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Inclusión Control afecto CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Autocontrol Empatía Tolerancia Trabajo en equipo	Hipotético deductivo de tipo descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental.
ESPECIFICO	ESPECIFICO	ESPECIFICO		DIMENSIONES	POBLACION
a. ¿En qué medida los tipos de Relaciones Interpersonales se asociarán en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito? b. ¿En qué medida las Etapas de las Relaciones Interpersonales se asociarán en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020? c. ¿En qué medida las características de las Relaciones Interpersonales se asociarán con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020?	a. Identificar los tipos de Relaciones Interpersonales que se asocian con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020 b. Establecer las etapas de las Relaciones Interpersonales que se asocian con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020 c. Especificar las características de las Relaciones Interpersonales que se asocian con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020	a. Existe asociación significativa entre los tipos de Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Chucuito Puno 2020. b. Existe asociación significativa entre las etapas de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020 c. Existe asociación significativa entre las características de las Relaciones Interpersonales con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito, Puno 2020	SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES LABORALES Tareas Ambiente laboral Horario laboral RECONOCIMIENTO Trabajo Horas extras BENEFICIOS ECONOMICOS Remuneración Tiempo libre	50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito que están conformados por trabajadores nombrados, permanentes, CAS, locación. MUESTRA Tipo de muestra No probabilístico



Anexo C: Instrumento

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUCUITO CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información acerca de las Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020. Para lo cual pido su colaboración, puesto que ello servirá para la realización del trabajo de investigación, el cual será de forma anónima la información, pido que pueda contestar con total sinceridad las respuestas.

Instrucciones Marca con una X solo una de las alternativas, todas las preguntas deben ser respondidas. Cuyas siglas, significado y valores son las siguientes:

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

VARIABLE: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Items	ESCALA DE MEDICION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
DIMENSION: TIPOS DE RELACIONES INTERPERSONALES						
Comunicación						
1	Pido la palabra de forma adecuada para expresar mis opiniones durante una reunión laboral.					
2	Espero mi turno para empezar un diálogo.					
3	Mantengo el dialogo de manera adecuada sin perjudicar a mis compañeros de trabajo.					
Actitudes						
4	Mantengo la calma cuando tengo discordancias con mis compañeros de trabajo.					
5	Me mantengo en una actividad que elegí.					
6	Acepto con responsabilidad mis errores y no busco culpables.					
Trato						
7	Soluciono un conflicto laboral, utilizando el dialogo.					
8	Reacciono adecuadamente cuando veo que una persona superior llama la atención a su asistente.					
9	Los compañeros de trabajo son unidos y se tratan con afecto y comprensión.					
DIMENSION: ETAPAS DE LA RELACIONES INTERPERSONALES						
Inclusión						
10	Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo					
11	Tengo buena integración y comunicación con los compañeros de trabajo.					
12	Converso constantemente de manera positiva con mis Compañeros de trabajo.					





13	Cumplo los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo.					
Control						
14	Valoro a mis compañeros de trabajo.					
15	La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo.					
16	La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.					
17	La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.					
Afecto						
18	Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución.					
19	El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.					
20	Las relaciones interpersonales de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.					
DIMENSION: CARACTERISTICAS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES						
Autocontrol						
21	Si un compañero de trabajo no cumple con algo que quedamos en una reunión, lo comprendo en vez de enojarme.					
22	En ocasiones descargo mi cólera con mis compañeros de trabajo.					
Empatía						
23	Hago reconciliar a mis compañeros cuando tienen disgustos.					
24	Defiendo a un compañero cuando lo critican injustamente o lo insultan.					
25	Escucho atentamente cuando un compañero me conversa o me cuenta un problema.					
Tolerancia						
26	Generalmente cuando un compañero (a) no cumple con lo acordado me molesta.					
27	Generalmente respeto las opiniones que son contrarias a mis ideas.					
Trabajo en equipo						
28	Acepto los errores que tuvimos al realizar el trabajo en una actividad.					
29	Nunca echo la culpa a los demás cuando se trabaja en grupo, sino analizo los errores cometidos.					
30	Sugiero alternativas de solución cuando se presentan algún problema grupal.					
31	Asumo sin incomodarme las tareas que mi grupo me designa al hacer un trabajo.					
Muchas gracias...						



VARIABLE: SATISFACCION LABORAL					
Nº	ITEMS	ESCALA DE MEDICION			
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES				
	Tareas				
32	Me siento útil con la labor que realizo.				
33	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.				
34	Me complacen los resultados de mi trabajo.				
35	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.				
36	Me gusta el trabajo que realizo.				
37	Haciendo bien mi trabajo me siento bien conmigo misma.				
38	Me gusta la actividad que realizo				
	Ambiente laboral				
39	La distribución física del ambiente de trabajo, me facilita la realización de mis labores.				
40	El ambiente donde trabajo es confortable.				
41	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.				
42	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable				
43	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				
	Horario laboral				
44	Me disgusta mi horario de trabajo.				
45	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.				
46	El horario de trabajo me resulta incómodo.				
	DIMENCIÓN: RECONOCIMIENTO LABORAL				
	Trabajo				
47	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.				
48	Siento que recibo de parte de la Institución "mal trato".				
49	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes laboro.				
50	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.				
	Horas extras				
51	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				
52	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				
	DIMENCIÓN: BENEFICIO ECONOMICO				
	Remuneración				
53	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				
54	Me siento mal con lo que gano.				
55	El sueldo que tengo es bastante aceptable.				
	Tiempo libre remunerado				
56	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas en mis vacaciones.				
57	La institución me brinda permiso por motivos personales remunerado.				

Anexo D: Constancia de la Institución que autoriza la aplicación del Instrumento.

	<p>Municipalidad Distrital de Chucuito</p>	<p><i>"Capital de la gran Nación Incaica Ciudad de las Cajas Rindas"</i></p>
<p><u>CONSTANCIA</u></p>		
<p>El que suscribe, Mvz. Edwin W. Cruz Quispe, en mi condición de alcalde de la Municipalidad Distrital de Chucuito – Puno, con RUC N° 20203056223 y con domicilio en el Jr. Pasion N° 515 de la Ciudad de Chucuito.</p>		
<p>HACE CONSTAR:</p>		
<p>Que la Srta. Bach. Yudith Lelis Choque Miranda, identificada con DNI N° 46912444, egresado de la Facultad de Trabajo Social, de la Universidad Nacional de Altiplano – Puno, ha ejecutado el proyecto de investigación de tesis denominado: <i>"Relaciones interpersonales y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020."</i> por lo tanto, se le autoriza la aplicación del Instrumento, con fecha 7 de diciembre de 2022.</p>		
<p>Se expide el presente documento a solicitud del interesado(a), para los fines que considere conveniente.</p>		
<p>Chucuito, 7 de diciembre de 2022.</p>		
<p>Atentamente.</p>		
		
<p>Chucuito para el Mundo</p>		
<p>www. Munichucuito.gob.pe</p>	<p>municipalchucuito2019-2022</p>	<p>Dirección: Jr. Pasion N° 515</p>



Anexo E: Ficha técnica de Criterios de validez y confiabilidad del Instrumento

VALIDACION DE INSTRUMENTO

INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. INFORMACION GENERAL

Nombre y apellidos del evaluador: GEORGINA A. PINTO SOTELO
 Profesión: TRABAJADORA SOCIAL
 Grado académico: Dsa
 Título de la Investigación: "Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chucuito - Puno 2020"
 Instrumento motivo de evaluación: VALIDACIÓN
 Autor de instrumento: Yudith Lelis Choque Miranda

II. ASPECTO DE VALIDACION

(1) Muy eficiente (2) Deficiente (3) Aceptable (4) Buena (5) Excelente

N°	CRITERIOS	INDICADORES	ASPECTOS DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS					OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
			1	2	3	4	5	
1	Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de la investigación.					X	
2	Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en las variables y dimensiones.					X	
3	Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con los conceptos que miden.					X	
4	Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.					X	
5	Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X		
6	Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.				X		
7	Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X		
8	Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible.						
9	Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos, (tamaño de letra, espacio, interlineado, nitidez)				X		
10	Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas)					X	
11	SUB TOTAL: (realizar el conteo de acuerdo a la puntuación asignación a cada indicador)							
12	TOTAL							

III. PROMEDIO DE VALORACION

IV. OPINION DE APLICABILIDAD

Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Dra. Sc. Georgina A. Pinto Sotelo

Puno, 18 de agosto del 2023



Anexo F: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo JUANITA LEIS CHOQUE MIRANDA,
identificado con DNI 46912444 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE CHUCUITO - PUNO 2020"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 14 de setiembre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



Anexo G: Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, yo YUDITH LEIS CHOQUE MIRANDA
identificado con DNI 46912444 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN

LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE CHUCUITO - PUNO 2020 "

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 14 de Septiembre del 2023

[Firma manuscrita]

FIRMA (obligatoria)



Huella