UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LAMBAYEQUE, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autora:
Bach. Gálvez Díaz Norma del Carmen
https://orcid.org/0000-0002-6975-0972

Asesor:
Dr. Onésimo Mego Núñez
https://orcid.org/0000-0002-8956-4739

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2022

APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LAMBAYEQUE, 2021

Asesor: _____

Dr. Mego Núñez Onésimo

Presidente: _____

Dr. Mego Núñez Onésimo

Secretario: _____

Dr. García Yovera Abraham José

Vocal: _____

Dr. Villanueva Calderón Juan Amilcar

Dedicatoria

A mis adorados padres: Segundo Eugenio y Leonor del Carmen, por ser mi ejemplo a seguir en la vida y porque siempre están compartiendo el logro de mis metas en mi vida personal y profesional.

A mis hermanos y sobrinos porque representan esperanza y alegría en mi vida.

A mis queridos abuelitos. Evita y Godofredo (+) por su fortaleza y sabiduría son también mi ejemplo a seguir.

Norma del Carmen

Agradecimiento

A mis docentes de la Escuela de Administración Pública porque sus experiencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje han permitido el logro de la competencia del egresado.

A los miembros del jurado de tesis porque sus aportes han contribuido en el rigor metodológico y científico de la tesis.

A las autoridades del Instituto de Educación Superior Tecnológico Olmos porque autorizaron el permiso para la recolección de datos y los participantes puedan brindar la información, sin la cual no habría sido posible desarrollar la investigación.

Norma del Carmen

Resumen

Objetivo fue determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores del Instituto Superior Tecnológico Olmos en Lambayeque. Fue de tipo cuantitativa, transversal, correlacional; la muestra fue censal constituida por 46 colaboradores, se tuvo en consideración los criterios de inclusión y exclusión establecidos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta con alfa de Cronbach de 0.8 para ambos instrumentos que midieron las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral evidenciando alta confiabilidad. Resultados mostraron nivel de relaciones interpersonales de nivel alto y nivel de satisfacción laboral medio; ninguna de las tres dimensiones de las relaciones interpersonales influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos ($p>0.05$).

En todo momento se han considerad los principios éticos.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, satisfacción laboral, calidad, salud laboral.

Abstract

Objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction of the employees of the Olmos Higher Technological Institute in Lambayeque. It was quantitative, cross-sectional, correlational; The sample was census made up of 46 collaborators, the established inclusion and exclusion criteria were taken into consideration. The data collection technique was the survey with Cronbach's alpha of 0.8 for both instruments that measured the variables interpersonal relationships and job satisfaction, showing high reliability. Results showed a high level of interpersonal relationships and a medium level of job satisfaction; None of the three dimensions of interpersonal relationships significantly influences the job satisfaction of employees of the Olmos educational institution (p> 0.05).Ethical principles have been considered at all times.

Key words: Interpersonal relationships, job satisfaction, quality, occupational health.

Índice

Dedicatoria....iii
Agradecimiento....iv
Resumen v
Abstract....vi
Índice vii
I. INTRODUCCIÓN 9
1.1. Realidad problemática 9
1.2. Trabajos previos 11
1.3. Teorías relacionadas al tema 13
1.4. Formulación del problema 18
1.5. Justificación e importancia del estudio 18
1.6. Hipótesis 19
1.7. Objetivos 19
1.7.1. Objetivo general 19
1.7.2. Objetivos específicos 19
II. MATERIAL Y MÉTODO 20
2.1. Tipo y diseño de investigación 20
2.2. Población y muestra 20
2.3. Variables, operacionalización 22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez yconfiabilidad 25
2.5 Procedimiento de análisis de datos 25
2.6 Aspectos éticos: 26
2.7 Criterio de rigor científico 26
III. RESULTADOS 27
3.1. Tablas 27
3.2. Discusión de resultados 33
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 37
4.1. Conclusiones 37
4.2. Recomendaciones 38
REFERENCIAS 39
ANEXOS 43

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables 23
Tabla 2: Correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021 27
Tabla 3: Características sociodemográficas de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021 27
Tabla 4: Dimensiones de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021 29
Tabla 5: Dimensiones de la satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021 30
Tabla 6: Nivel de relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021 31
Tabla 7: Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021 31
Tabla 8: Correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021 32
Tabla 9: Interpretación del Alfa de Cronbach 55
Tabla 10: Análisis de normalidad de las variables satisfacción laboral, relaciones interpersonales y sus dimensiones 56

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El ámbito del trabajo no ha sido ajeno a la globalización; con ello las relaciones laborales entre los colaboradores desde distintas perspectivas (Davidson, 2016). No cabe duda que los trabajadores han modificado su manera de percibir su actividad laboral. En el ámbito de la administración pública, las empresas reconocen que, a pesar de la incertidumbre mundial respecto a cómo se lleva a cabo el trabajo en las organizaciones se tiene claro que las relaciones interpersonales tienen relación entre la organización y sus trabajadores (Larson y Luthans, 2016)

Al respecto Antunes (2014)**,** refiere que las relaciones interpersonales (RI), representan ser "[...] un conjunto de procedimientos que, al facilitar las formas de comunicar y el desarrollo de los lenguajes, va a establecer sólidos vínculos dentro de las relaciones humanas". Según el mismo autor considera que pueden crear un clima favorable en la empresa.

En ese sentido; (Hancco G., 2021) las relaciones interpersonales representan el papel crítico en la empresa porque existe interacción entre las personas con distintos puntos de vista, percepciones, ideas y formación distinta, y que afectan positiva o negativamente en las actividades referidas al desempeño laboral y también la satisfacción en el lugar de trabajo, distrayendo en esa forma el logro de las metas de la organización.

En el contexto laboral de toda empresa existen dificultades dentro del contexto que están relacionadas también con el compromiso y responsabilidad laboral en sí (Santos, 2015) La poca colaboración dentro del equipo y las intimidaciones son comunes entre los trabajadores de la alta jerarquía, así como los que tienen más experiencia laboral. (Rodriguez, 2016)

Durante el desempeño de los trabajadores, se evidencia que el poder jerárquico institucionalizado representa ser un factor negativo en las relaciones interpersonales, afectando a la comunicación y diálogo, produciendo insatisfacción en sus trabajadores. (Tirajano, 2017). En este sentido, las relaciones interpersonales afectan de manera importante el proceso de trabajo, pudiendo conducir a distintos niveles de desmotivación como de frustración. Los procesos de relaciones se hacen fuertes por la afinidad, proximidad física, convivencia, produciendo relaciones de diálogo. ayuda, vinculación del equipo de trabajo. (Baggio, 2015) En este sentido toda construcción afectiva está caracterizada por relaciones armoniosas y comunicativas que mejoran el desempeño. (Rodriguez, 2016)

Respecto a la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de las instituciones educativas en nuestro país, se ha convertido en un tema emergente dado que representa ser indicador del modelo de calidad en el campo de la Educación Superior. Siendo que las autoridades y administradores del servicio educativo realizan actividades, a fin de trabajar a favor de la satisfacción laboral (Huancco), pues asigna sostenibilidad de las instituciones educativas.

La satisfacción laboral (Huancco, 2021) son las actitudes por el trabajo, y desarrolla un distintos comportamientos; así como disposición positiva o negativa. En ese sentido la satisfacción laboral es importante dado que se relaciona con el comportamiento organizacional y además con la mejor calidad de vida en el ámbito laboral. La satisfacción laboral tiene un rol mediador importante en el desarrollo de la institución como organización y también a nivel individual.

Es importante considerar que la variable satisfacción laboral, Hancco (2021) en el ámbito educativo depende de factores que generan que el colaborador se sienta satisfecho o insatisfecho con algún nivel de presión como la presión laboral mismas que afectan el ámbito de la academia, administrativo y personal de todo docente (Jiang, 2017). Que en el caso de la administración educativa puede afectar la transmisión de conocimientos, evaluación, metodología, falta de actualización académica, obsolescencia de conocimientos. Dentro de las consecuencias

administrativas se encuentra el ausentismo, renuncia, faltas disciplinarias, deshonestidad, despidos. A nivel personal puede existir autoestima deteriorada, y afectaciones emocionales y también afectación somática.

Entre otras investigaciones respecto a satisfacción laboral y relaciones interpersonales, realizados por Nordin, Yusuf, Sadikin & Desa (2017); y Hameed, Ahmed-Baig & Luz Cacheiro-González (2018), mostraron que el tipo de contrato, horario de trabajo, se relaciona con la satisfacción de los colaboradores. Siendo así la satisfacción está intrínsecamente relacionada con el puesto de trabajo en sí y también aspectos laborales muy particulares; siendo por ello importante abordar su estudio porque es en sí un indicador del compromiso organizacional, con ello desarrollar a futuro acciones estratégicas que permitan el logro de objetivos estratégicos alienados a la visión de la institución.

1.2. Trabajos previos

En el contexto internacional, se citan los siguientes antecedentes:

En Ecuador, Almeida Monge y Col. (2019) investigó: “Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral” que analizó la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el contexto empresarial, los resultados demuestran que existe relación negativa entre las relaciones interpersonales tóxicas y la satisfacción laboral, siendo está en gran medida afectada y condiciona el rendimiento de los trabajadores de la empresa.

En México, Plascencia, A. (2016) investigó “Satisfacción laboral del personal de enfermería en México”. Objetivo referido a identificar los distintos niveles de SL de los trabajadores según sus características laborales. Resultados indican que el grado de satisfacción laboral en las dimensiones satisfacción y motivación se tienen similar comportamiento. No existe diferencias estadísticas entre las variables sociales y las variables demográficas, variables laborales como el sexo, la edad, antigüedad, tiempo de servicio, escolaridad

En España, Lapeña Y. (2016) investigó “Relaciones interpersonales y habilidades comunicativas de enfermeros en un hospital”. Con el objetivo conocer aspectos referidos a las distintas relaciones laborales de los profesionales. Los resultados evidencian que la desorganización del trabajo afecta de manera significativa en las relaciones interpersonales, impotencia, desmotivación. Recomiendan realizar la planificación del trabajo, socializar el rol de cada profesional, así como el desarrollar habilidades de comunicación e informar las dificultades a gestores y compañeros.

En el contexto nacional:

En Lima, Rivera (2016) investigó “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma” para determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, tuvo como resultados que existe asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral determinada por el 70% favorablemente al clima organizacional con puntaje promedio de 168.73 puntos según escala de 250 puntos y satisfechos laboralmente con puntaje promedio de 112.67 puntos según escala de 180 puntos, usó prueba de Fisher las diferencias observadas son significativas (p=0.012).

En Piura Moscol (2017) investigó “Liderazgo y satisfacción laboral de colaboradores de una empresa privada”, el objetivo fue determinar la relación entre los estilos de liderazgo y satisfacción laboral de los colaboradores. Resultados: la satisfacción laboral es de nivel medio, además no evidencia relación de los distintos estilos de liderazgo con la satisfacción laboral.

En Lima, Pérez, D. Villarreal M. (2016) investigaron “Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de enfermeros en un hospital de Comas en Lima”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y relaciones interpersonales de sus colaboradores. Entre sus resultados se muestra que el 58% de los trabajadores reportan satisfacción media; 55,5% en la evaluación 48,5% en desarrollo y capacitación, que fueron los resultados más significativos desde el punto de vista de la estadística.

En Lima; Muñoz, M. (2016) investigó las “Relaciones interpersonales y desempeño en el trabajo del personal de un hospital”. Objetivo determinar si existe relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal. El Rho=, 754, mostrando alta relación entre ambas variables, $\rho = 0.00$ ($\rho < 0.05$), con la relación positiva y también mostrando que existe relación significativa entre las variables.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Con el objetivo de comprender mejor las variables en estudio se han abordado distintos autores que han clarificado el conocimiento de las variables: RI y SL en el contexto educativo superior.

En ese sentido; a lo largo del desarrollo de toda sociedad las relaciones interpersonales han ejercido un rol importante para su co-existencia; no obstante, estas dependen de las características individuales de cada persona haciéndolas particulares. (Gámez & Marrero, 2015). Siendo el ser humano gregario por naturaleza, se considera a las relaciones interpersonales como habituales entre los individuos independientes, los mismos que siguen un ordenen social. Esta forma de relaciones entre personas representa la razón de las dificultades o desafíos sociales entre las personas al momento de identificarse con otras.

En un grupo humano es elemental las buenas relaciones interpersonales porque de ello depende que la organización se desarrolle, siendo el comprender las diferencias individuales, trabajar con diversidad, equipos y conflictos y el dirigir las conductas las dimensiones que unirá a sus miembros (Córcega, A. y Cols 2013). En una empresa no sirven que esas dimensiones sean pasivas tampoco las muy activas, porque son consideradas tóxicas dado que alteran su integridad. Son las relaciones interpersonales que sirven para conforman elementos esenciales de la satisfacción en el trabajo, así cuando estas relaciones interpersonales están limitadas el colaborador disminuye su producción y la satisfacción se ve disminuida (Córcega, A. y Cols 2013).

Por su lado Griffin & Van Fleet (2016) detallan las dimensiones:
Comprender las diferencias individuales: Es útil conocer la naturaleza que existe entre las desigualdades de los colaboradores de la empresa: engranaje persona – empleo y las diferencias personales.

Trabajar en el marco de la diversidad, conflictos y equipos: Al partir que los seres humanos son distintos hace posible poder comprenderlos para que las relaciones interpersonales sean buenas. Esto se expresa en comprender la variedad y complejidad, asi como dirigir y el liderar equipos, identificar las causas de los conflictos y manejarlos.

Dirigir las distintas conductas: Referido al patrón de acciones de los colaboradores que influyen en la eficacia; esto se expresa en el desempeño laboral, productividad, ausentismo, rotación de personal.

En el ámbito del trabajo y del cotidiano las relaciones están relacionadas a saber lidiar emociones tanto positivas como emociones negativas. Quienes lideran y gestionan las instituciones pasan por distintas situaciones cargadas de emoción.

Para Griffin & Van Fleet (2016); la motivación son las vibraciones que tienen los colaboradores para modificar sus propios comportamientos, mostrando mayor esfuerzo dentro de su trabajo.

La motivación está determinada por factores las habilidades, ambiente laboral. Tener un equipo de colaboradores motivado es el anhelo de los directivos; y las respuestas pueden ser: los sueldos altos, jornada laboral reducida; sin embargo, algunos estudiosos recomiendan que la autonomía y responsabilidad podría incrementar la motivación.

Las diferencias individuales; pueden ser físicas, psicológicas o emocionales. Caracterizan a una persona y la hace diferente a las demás. En ese sentido, las

condiciones laborales, compañeros, liderazgo también contribuyen al desempeño o lo restan. Así una persona puede ser productiva en un contexto laboral y no en otro contexto laboral.

En el contexto educativo como en toda empresa los directivos tienen un rol importante en las relaciones interpersonales. Mintzberg identifica tres roles administrativos:

- Roles interpersonales: Incluye el rol de representante que siempre está al pendiente de estar a cargo de alguna tarea; rol del líder: cuando ejerce influencia en los colaboradores; El rol del enlace: cuando se relaciona con los principales colaboradores.

- Roles de información: Incluye el monitor, está orientado a buscar informaciones que requiere el directivo; el rol divulgador: es cuando el directivo remite y recibe información; el rol de vocero: cuando el director le solicita dar a conocer sus perspectivas respecto a la unidad a cargo. -Roles de decisión: Se relaciona con la toma de decisiones de un directivo.

Respecto a la satisfacción laboral, (Suarez, Asenjo, & Sanchez, 2016) mencionan que corresponde a la interacción placentera dentro del ambiente laboral con evaluación total positiva. Tiene características que van a influenciar el compromiso laboral de los colaboradores y que están vinculadas con la calidad del servicio que se ofrece. (Jiang, Gao, Li, Huang, & Huang, 2017), anotan que el agotamiento emocional, está presente en situaciones de insatisfacción en el trabajo. Aspectos como el salario, relaciones colaborador y cliente, dotación de personal, entorno laboral están relacionadas con mayor satisfacción de los colaboradores.

Robbins & Judge (2013), abordan las dimensiones de la SL:
Primera dimensión relacionada a la naturaleza del trabajo; está referida a todas las actividades que se encuentran relacionadas a desarrollar los procedimientos.

Segunda dimensión relacionada al salario actual; así como los incentivos. Es importante considerar la distribución del dinero (equidad). Locke en Griffin (2016) en su teoría de la Discrepancia; logrando equilibrio entre el valor asignado al trabajo y pago recibido, sin embargo, según la teoría de la Equidad los colaboradores van a comparar sus beneficios laborales con otros colaboradores y responden eliminando desigualdades.

Tercera dimensión, la relacionada a las oportunidades de desarrollo; que tiene que ver con los ascensos y capacitaciones.

Cuarta dimensión es las interrelaciones entre trabajadores; que incluye el clima dentro del ámbito laboral; asi como la interacción con los demás colaboradores.

Teoría del ajuste en el trabajo, Dawis y Lofquist (1984) en Judge (2017); quien postula que lograr el aprendizaje óptimo; asi como el medio para el trabajo adecuado es importante considerar las preferencias de los colaboradores que pudieran ser distintas al medio profesional. Esta teoría precisa respecto a que los resultados positivos o satisfactorios se dan entre la relación de las competencias y las capacidades personales y las competencias y capacidades que se necesitan para poder desempeñar la función, asi mismo implica la relación entre el sistema de las recompensas con los requerimientos personales.

Finalmente, ésta teoría anota que la satisfacción laboral es el resultado de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a éste nivel.

Robbins & Judge (2013), respecto a la importancia de la satisfacción laboral postulan que la satisfacción de las personas, es asignada por aquellos cargos de trabajo que contribuyen con el aprendizaje, la diversidad, la individualización; por ello existe reciprocidad entre el gozo de los colaboradores respecto a su entorno social y el grado de satisfacción. Así mismo se considera que la interdependencia, retroalimentación, ayuda social, relación con los compañeros fuera del contexto

laboral se vincula de manera mínima con la satisfacción laboral.

Respecto al sueldo (Robbins, 2013) aparece valorado en colaboradores que se encuentran en regiones que están en vías de su desarrollo donde se relaciona de manera significativa con la SL así como la felicidad.
Un colaborador satisfecho no siempre es el más fructífero que un colaborador insatisfecho; sino que se siente contenta con su función pues no tiene que laborar mucho.

Dentro de las consecuencias de la SL; se cita a Robbins & Judge (2013) quienes destacan que es lo que realmente sucede si a las personas disfrutan o no de su trabajo. Respecto a la insatisfacción:

- La respuesta de salida conduce la conducta hasta el punto de irse de la institución, sea por abandono o sea a buscar un nuevo trabajo.
- La respuesta voz incluye incorporar criterios para que los directivos mejoren su análisis de los contratiempos o adversidades; además puede desarrollar alguna responsabilidad sindical.
- Lealtad, se manifiesta de forma optimista la comunicación respecto a los aspectos positivos de la institución en cuanto a las apreciaciones de externos.
- La repuesta negligente incluye mejorar el ausentismo, impuntuales crónicos, mínimo esfuerzo y mayor cantidad de errores.

Tanto las denominadas conductas o comportamientos de salida y conductas del desinterés hacen alusión a los vocablos referidos al desempeño y los referidos al ausentismo.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores del instituto de Educación Superior Tecnológico Olmos en Lambayeque, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Actualmente las instituciones del estado prestan especial interés a la satisfacción laboral porque representa una variable que aborda la conducta organizacional en distintos ámbitos; entre ellos la salud mental de sus trabajadores, tiene implicancias en la rotación laboral, ausentismo laboral. En ese sentido el mundo laboral ha cambiado vertiginosamente en el marco de la pandemia y de un trabajo desarrollado de manera remota; por lo que construir relaciones interpersonales representa un desafío. Así mismo desde una perspectiva organizacional, abordar las relaciones interpersonales y la satisfacción de los colaboradores incrementa el interés colectivo.

De otro lado los resultados permitirán a los gestores de las instituciones educativas tomar decisiones ejerciendo un rol fundamental para humanizar los distintos escenarios de trabajo. La ambicisa meta de las instituciones educativas por lograr acreditar srá posible si me logra identificar la situación actual de dos importantes variables: satisfacción laboral y relaciones interpersonales; cuidando que la calidad del servicio que se presta no represente no implique sobrecarga de trabajo, o descuidar el ambiente de trabajo y sus relaciones en los puestos de trabajo. Y su bienestar emocional, ya que estarían menos expuestos al estrés, burnout y consecuentemente a disminuir el ausentismo laboral.

Asimismo, tener resultados respecto a estas variables permitirá priorizar estrategias para propiciar un mejor ambiente laboral, además de ser una oportunidad de mejorar la satisfacción laboral y realizar en conjunto actividades estratégicas para lograr os retos de la empresa.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación significativa entre las RI y la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos.

H0: No existe relación significativa entre las RI y la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir las características sociodemográficas de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Identificar la dimensión de las relaciones interpersonales que más fue valorada por los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Identificar la dimensión de la satisfacción laboral que más fue valorada por los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Identificar la correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021
- Analizar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en personal de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021

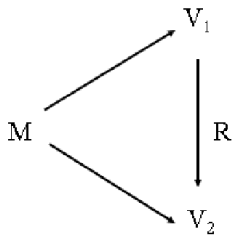
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo cuantitativa; porque midió las variables RI y la variable SL en personal de los colaboradores. (Ñaupas, 2018)

Diseño de investigación:

Ñaupas (2018); fue no experimental – trasversal, porque los resultados fueron analizados en su contexto natural, lo que quiere decir que no se manipuló ningún dato ni variable. Fue trasversal, porque la información fue recolectada en un determinado periodo de tiempo y de manera única. Asimismo, fue correlacional porque se abordó la relación entre las dimensiones de la relación interpersonal y la variable satisfacción laboral.



Leyenda

M: Muestra: colaboradores de institución educativa.

X: Variable: RI

Y: Variable: SL

R: Coeficiente de interrelación de las variables.

2.2. Población y muestra

Representada por el conjunto de personas quienes representarán la fuente de información para la recogida de datos, misma que puede ser las personas, data de registros, muestras de los laboratorios, (Ñaupas, 2018).

La población lo representó 46 colaboradores de la institución educativa Olmos de Lambayeque; entre ellos funcionarios, personal administrativo, docentes, personal

no administrativo

Considerando que la muestra, es el subconjunto que corresponde a parte de la población que reúne características representativas de la población (Ñaupas, 2018). Y dado que la muestra deberá asimismo ser representativa desde lo cuantitativo en relación la población, es que se decidió que esta sea censal; porque la muestra fue toda la población, fue necesario conocer las opiniones de toda la población que fue estadísticamente pequeña y se contó con un base de datos de fácil acceso.

Criterios de inclusión

- Colaboradores mayores de edad
- Colaboradores que desean participar de la investigación y firmaron el consentimiento informado
- Colaboradores que tienen más de un mes laborando en la institución educativa superior
- Colaboradores que se encuentran con vínculo laboral vigente

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se niegan a ser parte del estudio
- Colaboradores de vacaciones
- Colaboradores con licencia por salud

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente:

Relaciones interpersonales

Es la convivencia que realizan los colaboradores dentro del ámbito de trabajo, y que de ella depende que sea placentero y minimiza los conflictos interpersonales, aumenta la motivación, crecimiento de los trabajadores y de la institución (Specht, Pereira, Pintanela, Tomaschewski, Devos, & de Lima, 2018)

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

Corresponde al estado emocional de agrado resultante de evaluar el trabajo o la experiencia laboral. (Suarez, Asenjo, & Sanchez, 2016)

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de valores	Nivel o rango	Técnica e instrumento de recolección de datos
Relaciones interpersonales	Comprender las diferencias individuales	Compromisos bajo palabra que tienes con tus compañeros de trabajo	1	Escala de Likert (5) totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) Indiferente (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo	Bajo Medio Alto	Cuestionario
		Haces que tus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su empleo	2			
		Relación con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión	3			
	Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	Trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos	4			
		Habilidad de dirigir y liderar los equipos de trabajo	5			
		Habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo	6			
		Habilidad de manejar los conflictos	7			
	Dirigir las conductas	habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buen desempeño laboral	8			
		habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional	9			
		actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización	10			
Satisfacción laboral	Naturaleza del trabajo	actividades laborales	11			
		los procedimientos que debes realizar para desarrollar tus actividades laborales	12			
	Salario	satisfecho con tu salario actual	13			

	satisfecho con los incentivos que le otorga la institución	14			
Oportunidad de desarrollo	satisfecho con las oportunidades de ascensos que existe en la institución	15	Escala de Likert	Bajo Medio Alto	Cuestionario
	capacitaciones que la institución te brinda	16			
Relaciones con los colegas	satisfecho con el clima laboral que se maneja dentro de la institución	17	5) totalmente de acuerdo (4) de acuerdo (3) Indiferente (2) en desacuerdo (1) totalmente en desacuerdo		
	interacción que manejas con tus colegas de trabajo	18			

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Las variables dependiente e independiente: Satisfacción laboral y relaciones interpersonales, respectivamente se utilizó la técnica de la encuesta. En ambos casos se usó la escala de Lickert.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario; creado por Falcón Martínez (2019); la validez de los cuestionarios se realizó mediante un análisis de los factores, usando Kaiser– Meyer-Olkin, asi como la esfericidad de Bartlett, de ambos se logró obtener 0,815 de correlación. Este valor precisa que el instrumento es válido.

Respecto a la confiabilidad se usó el estadístico de Alfa de Cronbach, logrando obtener 0,899 siendo altamente confiable.

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2400,780
	gl	153
	Sig	,000
Adecuación de la muestra de Kaiser-Meyer-Olkin.	,815	
KMO y prueba de Bartlett		
0,899	18	
Alfa de Cronbach	N° reactivos	
Estadísticas de fiabilidad		

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Para determinar los estadísticos de prueba se ha considerado los objetivos del estudio, la hipótesis a demostrar, el tipo de variables, que en este caso son cualitativas o no-paramétricas, ordinales. Haciendo uso de la prueba estadística Shapiro – Wilk para las variables satisfacción laboral, relaciones interpersonales y sus dimensiones, y dado que todas las dimensiones sin distribución normal (p <

0,05), conllevó a utilizar la estadística no paramétrica, a través del coeficiente de correlación de Spearman, para identificar algún tipo de correlación entre ellas.

Los datos ingresaron al programa estadístico SPSS-versión 25 útil para procesar resultados y obtener las tablas estadísticas, frecuencias absolutas y frecuencias relativas, los mismos que fueron interpretados.

2.6 Aspectos éticos:

Se ha considerado tres principios éticos básicos. (Alvarez, 2018).

- Principio de respeto a las personas: la investigadora tuvo en cuenta la autonomía de cada participante ósea su autodeterminación de participar o no en la investigación; asimismo se protegió a las personas de cualquier situación que pueda vulnerarlos.
- Principio de beneficencia: En todo momento se garantizó el bien evitando alguna situación que ponga en riesgo su tranquilidad física o mental.
- Principio de justicia: los participantes fueron considerados de manera imparcial, sin preferencias, ni discriminación de raza, sexo, cultura; siendo todos tratados equitativamente.

2.7 Criterio de rigor científico

Para ello, se ha considerado a lo descrito por Ñaupas (2018):

- Credibilidad o valor de verdad; al respecto el instrumento de recolección de datos contó con la validez y confiabilidad necesaria previa a ser aplicados
- transferibilidad o aplicabilidad; al respecto dado que fue un estudio cuantitativo de muestra censal o poblacional, permite la generalización de los resultados a otros escenarios
- Dependencia; la estabilidad de los resultados ha quedado garantizados dado que se usaron pruebas estadísticas acorde a los objetivos y variables

III. RESULTADOS

3.1. Tablas

Tabla 2: Correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Correlaciones				
			Satisfacción Laboral	Relaciones Interpersonales
Rho de Spearman	SL	Coeficiente de correlación	1.000	-.057
		Sig. (bilateral)		.704
		N	46	46
	RI	Coeficiente de correlación	-.057	1.000
		Sig. (bilateral)	.704	
		N	46	46

El análisis evidencia que las RI no influyen significativamente en la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos ($p>0.05$). Utilizándose para ello la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 3: Características sociodemográficas de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021

Características Sociodemográficas		fi	hi%
Género	Femenino	22	47.8%
	Masculino	24	52.2%
Edad	Entre 25 años a 31 años	2	4.3%
	Entre 32 años a 45 años	13	28.3%
	Más de 45 años	31	67.4%
Grado académico más alto	Doctor	1	2.2%
	Maestro	26	56.5%
	Título profesional	19	41.3%
Tipo de trabajo que realiza	Administrativo	1	2.2%
	Docencia	42	91.3%

	Gestión	3	6.5%
Años de servicio	1-5 años	4	8.7%
	6-10 años	9	19.6%
	11-15 años	14	30.4%
	16 a más años	19	41.3%

Fuente: Elaboración propia

Del total de colaboradores el 52.2% fueron de género hombres mientras que el 47.8% fueron mujeres; con respecto a su edad el 67.4% de ellos son mayores de 45 años, el 28.3% de los colaboradores presentaron una edad de 32 a 45 años, mientras que sólo el 4.3% de ellos tienen una edad comprendida entre los 25 a 31 años. Respecto al grado académico más alto, más de la mitad (56.5%) de colaboradores tienen el grado de maestro, el 41.3% sólo posee título profesional, y , sólo 1 colaborador (2.2%) ostenta el grado de doctor; de los 46 colaboradores, 42 de ellos realizan el trabajo de docencia, tres de ellos realizan trabajos de gestión, resaltando que sólo un colaborador realiza trabajos administrativos; con relación a los años de servicio el 41.3% han laborado por más de 16 años en la institución educativa, el 30.4% viene laborando entre 11 a 15 años, un 19.7% a laborado entre 6 a 10 años, mientras que la minoría (8.7%) sólo tiene un tiempo de servicio comprendido entre 1 a 5 años.

Tabla 4: Dimensiones de las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021

Relaciones Interpersonales		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Comprender las diferencias individuales	Ítem 1	32	69.6%	14	30.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 2	28	60.9%	18	39.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 3	31	67.4%	15	32.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	Ítem 4	31	67.4%	12	26.1%	1	2.2%	0	0.0%	2	4.3%
	Ítem 5	25	54.3%	20	43.5%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 6	21	45.7%	22	47.8%	2	4.3%	1	2.2%	0	0.0%
	Ítem 7	24	52.2%	20	43.5%	0	0.0%	2	4.3%	0	0.0%
Dirigir las conductas	Ítem 8	27	58.7%	16	34.8%	3	6.5%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 9	25	54.3%	19	41.3%	2	4.3%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 10	25	54.3%	20	43.5%	0	0.0%	1	2.2%	0	0.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Los resultados muestran que la dimensión de las relaciones interpersonales que más valoración positiva tuvo en los colaboradores fue comprender las diferencias individuales, ya que el 69.6% de ellos siempre cumplen los acuerdos comprometidos de palabra con sus pares en el ámbito de trabajo (Ítem 1), así mismo el 67.4% de colaboradores siempre están relacionados con sus pares en el trabajo sin tener en cuenta las distintas culturas, religiones. (Ítem 3), de igual forma un 60.9% de colaboradores siempre hacen que sus compañeros de trabajo se sientan cómodo con su trabajo (Ítem 2), en esta dimensión no se encontraron colaboradores que hayan dado respuestas como a veces, casi nunca o siempre para los ítems anteriores.

Tabla 5: Dimensiones de la satisfacción laboral entre los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021

Satisfacción Laboral		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
		fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
Naturaleza del trabajo	Ítem 11	32	69.6%	14	30.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Ítem 12	29	63.0%	16	34.8%	1	2.2%	0	0.0%	0	0.0%
Salario	Ítem 13	5	10.9%	8	17.4%	10	21.7%	15	32.6%	8	17.4%
	Ítem 14	4	8.7%	4	8.7%	16	34.8%	14	30.4%	8	17.4%
Oportunidad de desarrollo	Ítem 15	8	17.4%	4	8.7%	10	21.7%	16	34.8%	8	17.4%
	Ítem 16	8	17.4%	4	8.7%	9	19.6%	16	34.8%	9	19.6%
Relaciones con los colegas	Ítem 17	9	19.6%	7	15.2%	7	15.2%	15	32.6%	8	17.4%
	Ítem 18	21	45.7%	18	39.1%	6	13.0%	0	0.0%	1	2.2%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Se evidencia que la dimensión de la satisfacción laboral que más valoración positiva tuvo en los colaboradores fue naturaleza del trabajo, ya que 32 de los 46 colaboradores siempre con lo que ejecutan en el trabajo (ítem 11), escenario similar presentaron 29 de 46 colaboradores donde señalaron que siempre están contentos con los procesos que deben realizar para desarrollar sus actividades laborales (ítem 12). Cabe resaltar que las dimensiones con mayor valoración negativa fueron el salario y las oportunidades de desarrollo, pues en su mayoría los colaboradores manifiestan que a veces, casi nunca o nunca están satisfechos con su salario actual (ítem 13) o con los incentivos que se les otorga (ítem 14), de igual forma con aquellos que respondieron respecto a la satisfacción de las oportunidades de ascensos y capacitaciones recibidas.

Tabla 6: Nivel de relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución educativa de Olmos, 2021

Nivel de relaciones interpersonales	fi	hi%
Medio	2	4.3%
Alto	44	95.7%
Total	**46**	**100.0**

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Al evaluar las RI entre los colaboradores de la IE, el 95.7% de ellos poseen un nivel alto, mientras que sólo el 4.3% de los colaboradores presentan un nivel medio de relaciones interpersonales.

Tabla 7: Nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Nivel de Satisfacción laboral	fi	hi%
Bajo	4	8.7%
Medio	31	67.4%
Alto	11	23.9%
Total	**46**	**100.0**

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

En relación a la SL entre los colaboradores de la IE, el 67.4% de ellos con nivel medio de satisfacción, un 23.9% correspondiente a nivel alto, mientras que un 8.7% presentó un nivel bajo.

Tabla 8: Correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos en el año 2021

Correlaciones						
			Dimensión_1	Dimensión_2	Dimensión_3	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Dimensión_1	Coeficiente de correlación	1.000	,310*	.006	.134
		Sig. (bilateral)		.036	.969	.376
		N	46	46	46	46
	Dimensión_2	Coeficiente de correlación	,310*	1.000	,584**	-.071
		Sig. (bilateral)	.036		.000	.639
		N	46	46	46	46
	Dimensión_3	Coeficiente de correlación	.006	,584**	1.000	-.127
		Sig. (bilateral)	.969	.000		.402
		N	46	46	46	46
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.134	-.071	-.127	1.000
		Sig. (bilateral)	.376	.639	.402	
		N	46	46	46	46

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al analizar las tres dimensiones de las relaciones interpersonales se determina que ninguna dimensión influye de manera significativa en la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos ($p>0.05$).

3.2. Discusión de resultados

La investigación desarrollada en la institución educativa de nivel superior de Lambayeque, permitió evaluar las variables nivel de satisfacción y relaciones interpersonales de interés para el Ministerio de Educación porque mejora la calidad educativa dado porque optimizará su trabajo.

Dentro de las características sociodemográficas de la muestra conformada por docentes, directivos y administrativos la mayoría fue de género masculino y mayores de 45 años, fue mínimo quienes tenían edades entre 25 a 31 años. Siendo un dato impórtate que más de la mitad tienen grado de maestro; entre los participantes se encuentran y cuentan con más de 6 años trabajando en la institución.

Al respecto diversas investigaciones como las realizadas por Saletti-Cuesta (2017) reportan que la edad y género ejercen presencia en el nivel de satisfacción

La edad, influye de manera muy dispar, ya que numerosos estudios como los de Lopez (2016) y Carrillo (2013) muestran diferencias significativas dependiendo de los distintos intervalos de la edad.

Sin embargo hay resultados distintos; algunas investigaciones evidencian que la satisfacción laboral aumenta con la edad y de otro lado en otras investigaciones se muestra que no hay relación alguna; igual que estudios que señalan que a mayor edad menor es la satisfacción (Bustos, 2014).

Clark (2017) relación al género y la satisfacción laboral, refiere que existe una relación preestablecida entre género del trabajador y la satisfacción laboral; o sea la satisfacción en las mujeres es innata al género; explicando que las mujeres tendrían menores expectativas en el trabajo que los hombres. En la investigación realizada la mayoría de la muestra fue hombre; tal vez ello se asocie a contar con una satisfacción laboral media (67%); sin embargo sería interesante hacer un

estudio de ello en función a la proporción que representa un género u otro en relación a la muestra total.

Respecto a la edad, en la investigación la mayoría de los colaboradores hombres y mujeres se encuentran en la edad adulta (67.4%); quienes en su mayoría mostraron un nivel de satisfacción medio (67.4%) y alto nivel de relaciones interpersonales (95.7%); por su parte una investigación realizada por Carrillo García (2013) determinó que a mayor edad los trabajadores muestran mayores niveles de satisfacción.

Esto tal vez sea porque los colaboradores con mayor edad y más años en el trabajo cuentan con esos dos elementos que le facilita la adaptabilidad al puesto de trabajo, mejora las relaciones interpersonales, porque se tiene una visión más objetiva de los distintos tipos de profesionales con quienes se labora. (Parada, 2017)

Los resultados encontrados en la variable satisfacción laboral en general evidencian un nivel medio (67.4%), siendo que hay necesidad de atender dimensiones que podrían en un futuro hacer que ello mejore de manera significativa o lo contrario; en esta medida profundizar en conocer y abordar indicadores referidos al bienestar y calidad de vida de los colaboradores es relevante para valorar como están influyendo en el servicio educativo. Esta relevancia coincide con lo indicado por Peiro (2015); quien anota que las personas que laboran en una institución son vitales para el logro de los objetivos, pues contar con personas satisfechas con su trabajo incrementa su rendimiento, así como la calidad del servicio.

Respecto a las relaciones interpersonales los resultados muestran que la dimensión mejor valorada fue comprender las diferencias individuales; por ello casi el 70% consideran que siempre cumplen sus acuerdos verbales que tienen con sus pares en el trabajo; seguido que valoran la relación con sus compañeros de trabajo sin ninguna distinción; y reconocen interesarse porque sus compañeros de trabajo se sientan cómodos con su empleo.

Al respecto Szostek, D. (2019), que los trabajadores tengan en cuenta las diferencias individuales es contar a favor uno de determinantes del comportamiento humano dentro del ámbito laboral; con ello se deduce que la mayor cantidad de los participantes responden positivamente a esas diferencias; con ello quien dirige la institución pública de educación superior puede contar con el recurso humano para logar los objetivos de la empresa; y porque coherente con Parada (2017) le permite pluralidad del pensamiento, promueve la comunicación, estimula la productividad. Innovación y además fortalece las relaciones.

Sobre las dimensiones de la SL, se hace alusión a Carrillo (2015) quien refiere que el personal se encontrará satisfecho según se alcancen las necesidades motivacionales; sin embargo, existen otras medidas como la satisfacción de los factores higiénicos que logra que la satisfacción tienda hacia una posición neutra, pero si se aumentan los factores motivacionales se alcanza un estado de satisfacción, esto es importante porque entre los participantes se la evidenciado que la dimensión de la satisfacción laboral que más valoración positiva tuvo en los colaboradores fue naturaleza del trabajo, quienes siempre se sienten contentos con las acciones que realizan seguido de quienes siempre se sienten contentos con los procesos que deben realizar para desarrollar sus actividades laborales. Por otro lado, la mayor insatisfacción fue con su salario y las oportunidades de desarrollo seguido de alta insatisfacción por los incentivos que se les otorga y las oportunidades de ascensos y capacitaciones recibidas. Siendo estas últimas consideradas como factores de satisfacción necesarios tener en cuenta para mejorar el importante porcentaje que se encuentra con nivel medio de SL.

Existe un nivel de SL ubicado en medio respecto a condiciones de las actividades laborales; pero existe contraste, dado que los colaboradores dieron una puntuación negativamente a criterios que les permiten satisfacer sus necesidades personales como el salario, los incentivos y las capacitaciones como posibilidades de ascensos. Este dato muestra que hay necesidad de tener en cuenta las recomendaciones que dio la OCDE 2011. Donde el sistema de recompensas que sean justas es importante para mejorar la calidad de la educación en países como el Perú que se encuentra adscrito a la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económicos (OCDE), inclusive ello está fundamentado en las reformas de la política educativa. (ONU, 2015)

Siendo recomendable que se desarrollen políticas y prácticas para vincular los resultados del trabajo de los colaboradores con los incentivos para producir procesos efectivos de mejora continua. Es importante tener en cuenta que la OCDE reconoce a la variable satisfacción laboral como variable que interviene en el proceso enseñanza-aprendizaje. (ONU, 2015)

Esta situación ambivalente respecto al entorno laboral se manifiesta, también porque la prueba estadística Shapiro – Wilk para las variables satisfacción laboral, relaciones interpersonales y sus dimensiones, no están en la línea de una distribución en parámetros de lo normal ($p < 0,05$). De otro lado al analizar las tres dimensiones de las relaciones interpersonales. Concluyendo que ninguna influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos ($p>0.05$).

Si bien desde el interaccionismo se cuenta con la existencia de valoración positiva significativa a algunas dimensiones, sin embargo estadísticamente no determinan la relación entre las variables satisfacción laboral y relaciones interpersonales, situación semejante a los resultados encontrados en la investigación de Ramírez (2020), cuyos resultados muestran que todos los estadísticos, valor-p general fueron mayores que 0,05, mostrando inexistencia de correlación significativa entre satisfacción laboral y relaciones docente en las facultades de Derecho, Educación, Enfermería universitaria. Asegurando que la relación entre las variables sea fuerte, contando con un nivel de confianza de 95 %.

Respecto a las limitaciones de la investigación: se contó con una muestra relativamente pequeña pudiendo ampliarse con otras instituciones públicas con características semejantes; los resultados fueron obtenidos, vía electrónica por motivos de la emergencia sanitaria quedando así la sinceridad de sus respuestas según los criterios de los colaboradores. Sería interesante que se aborde la problemática relacionada las variables RI con y SL con edad y sexo con el único objetivo de contribuir para mejorar la calidad.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las relaciones interpersonales no se relacionan de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa de Olmos ($p>0.05$), según prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Respecto a las características socio-académicas el 52.2% fuer de género masculino; 67.4% mayores de 45 años; más de la mitad con grado académico de maestro, el 41.3% tienen más de 16 años de experiencia laboral, solo 8.7% tiene tiempo de servicio entre 1 a 5 años.

La dimensión de las relaciones interpersonales que mayor valoración positiva tuvo fue “comprender las diferencias individuales”: 69.6% siempre cumplen sus compromisos, 67.4% siempre se mantienen relación con sus pares sin distinciones; 60.9% siempre procuran que sus pares en el trabajo se sientan cómodo con su empleo.

La dimensión de la satisfacción laboral que tuvo mayor valoración positiva fue “naturaleza del trabajo”: 69.6% siempre se sienten satisfechos con sus actividades laborales, y con los procesos y la dimensión que mayor valoración negativa fueron el salario y las oportunidades de desarrollo (11%), incentivos oportunidades de ascensos y capacitaciones recibidas (9%).

El nivel de las relaciones interpersonales fue alto (95.7%).

El nivel de la satisfacción laboral fue medio (67.4%).

Según Rho de Spearman ($p>0.05$), se evidencia que no existe correlación entre las dimensiones de las relaciones interpersonales y las dimensiones de la satisfacción laboral.

4.2. Recomendaciones

Que las autoridades educativas continúen explorando el conocimiento de la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales asociadas a los años de experiencia laboral, grado académico, género y edad. A fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

A la autoridad del Ministerio de Educación (MINEDU), a fin que se implementen estrategias ligadas a las relaciones interpersonales de los colaboradores revalorándolos como parte fundamental para el trabajo en equipo y mejorar el compromiso con la organización.

Desarrollar políticas de incentivos, capacitaciones en su especialidad a fin que se mejoren los factores personales que les permitan sentirse satisfechos con el trabajo que realizan acorde a sus años de experiencia laboral, estudios de posgrado y desempeño laboral.

A la Facultad de Ciencias Empresariales para que se continúe fortaleciendo esta línea de investigación y se publiquen los resultados a fin que las instituciones con escenarios semejantes puedan usarlos y mejorar las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de sus colaboradores.

REFERENCIAS

Almeida Monge, León Monteros, Pérez Viveros (2019). Relaciones interpersonales y su impacto en la satisfacción laboral http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4424?show=full

Álvarez, P. Ética e investigación. Boletín virtual. (2018). 7(2), 122-149. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf

Antunes, Celso. (2014). Relaciones interpersonales y autoestima: el aula como espacio de crecimiento integral. 10. ed. Petrópolis, RJ: Voces,.

Baggio MA, Erdmann (2015) AL. Cuidado del "nosotros" procesado en las relaciones / interacciones que establecen los profesionales de enfermería y salud. Cogitare Enferm [Internet]. [consultado el 10 de diciembre del 2021]; 20 (3): 569-76. Disponible en: https://doi.org/10.5380/ce.v20i3.4117777

Bustos R, Carrizosa MD. Satisfacción laboral de enfermería en unidades de hospitalización médicoquirúrgica del Complejo Hospitalario Universitario de Albacete (2014) . Revista de Administración Sanitaria

Carrillo C. Un estudio sobre la satisfacción de la vida laboral en profesionales sanitarios del Hospital General Universitario José María Morales Meseguer. Región de Murcia ; (2015) [tesis doctoral]. Murcia: Universidad de Murcia. 500 p

Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche, Gómez-García. (2013) Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev. Latino-Am. Enfermagem

Clark AE. Job satisfaction and gender: why are women so happy at work? (2017) Labour Economics.;4:341-418.

Corcega, A. y Cols (2013). "Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo Bolivariano "creación cantarrana", Cumaná-Estado sucre. Año 2010-2013". Bolivia

Davidson, P. (2016). Globalization. Journal of Post Keynesian Economics, 24(3), 475–492.

Falcón Martínez. (2019). Relaciones interpersonales y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad Tesis para obtener el grado de administración estratégica. Perú.

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

Garcia Y., Martinez M., Rivera M. y Gutierrez, G. (2016) México en la tesis titulada Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México

Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo. México:

Cengage Learning.

Hancco Gomez, Miriam Serezade, Carpio Maraza, Amira, Laura Castillo, Zoraima Julieta, & Flores Mamani, Emilio. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción, 12(3), 186-194. https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552.

Jiang, h. L., Gao, L., Li, T., Huang, L., & Huang, w. (2017). Satisfacción , agotamiento e intención de quedarse de enfermeras de emergencia en Shanghai. Emerg Med J.

Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. 2017. Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. Journal of Applied Psychology, 102(3), 356-374. https://doi.org/10.1037/apl0000181 [Links]

Lapeña Y. (2016) España en la investigación titulado Las relaciones interpersonales de los enfermeros en asistencia hospitalaria y el uso de habilidades comunicativas.

Larson, M. y Luthans, F. (2016). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. Journal of Leadership and Organizational Studies, 13, 75–92.

López MP, Torrejón G, Martín A, Martín J, Pleite F, Torres MA. 2016. Estrés y satisfacción laboral de las enfermeras de hospitales toledanos. Metas Enferm.;14(8):8-14

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

Muñoz, M. (2016) Lima Perú en la tesis Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Nordin, J., Yusuf, N., Sadikin, S., & Desa, Z. (2017). Job Satisfaction among educators staff in public universities: case study of UITEM Samarahan Sarawak. International Journal of Advanced and and Applied Sciences, 4(3), 73-78. Https://doi.org/10.21833/ijaas.2017.03.012

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. Recuperado de https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2015). *Replantear la educación: ¿Hacia un bien común mundial?* Francia: Autor. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000232697 [Links]

Parada, J. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. Mundo Fesc, 7(14), 42-56. Recuperado de https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/19 8

Peiró JM, Silla I, Sanz T, Rodríguez J, García JL. (2015) Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria. Psiquis: Rev Psiquiatr Psicol Médica Psicosom. ;25:5-19.

Pérez, D. Villarreal M. (2016) en la tesis titulado “Satisfacción Laboral y Relaciones Interpersonales de los Enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas”

Plasencia, A. (2016) México, en la tesis Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México.

Ramírez., Pio Trujillo, Ortiz, Carrasco Muñoz., Herrera Alania., Gladys Luz, & Martínez Morales., Cecilia Vilma. (2020). Satisfacción laboral y desempeño académico universitario. En .https://dx.doi.org/10.2916/inter.7.2.8

Rivera, I. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River_ri.pd

Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (15 ed.). México: Pearson.

Rodrigues IL, Camponogara S, Soares SGA, Beck CLC, Santos TM (2016). Dificultades e instalaciones en el trabajo de cuidados intensivos: la perspectiva del personal de enfermería. J Res: Fundam Care Online [Internet]. [consultado el 10 de diciembre de 2018]; 8 (3): 4757-65. Disponible en: http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3881/pdf

Saletti-Cuesta L, Delgado A, Ortiz-Gómez T, LópezFernádez LA. Diferencias de género en la percepción del logro profesional en especialistas de medicina familiar y comunitaria. Rev Esp Salud Pública. 2017;87:221-38.

Santos Eda, Rodrigues KVS, Pantoja AM. (2015). Actividades grupales y salud del trabajador: un análisis terapéutico ocupacional. Cad Ter Busy [Internet] [consultado el 10 de diciembre de 2018]; 23 (4): 879-88. Disponible en: http://doi.editoracubo.com.br/10.4322/0104-4931.ctoRE0588

Specht, J., Pereira, L., Pintanela, D., Tomaschewski, J., Devos, E., & de Lima, G. (2018). Construcción y validación de una herramienta para evaluar las relaciones interpersonales de enfermería. Rev. Bras. Enferm. vol.72 no.2 Brasilia.

Suarez, M., Asenjo, M., & Sanchez, M. (2016). Satisfacción laboral entre el personal del departamento de emergencias. EUEC Australasian Emergecy Care

Szostek, D. (2019). The Impact of the Quality of Interpersonal Relationships between Employees on Counterproductive Work Behavior: A Study of Employees in Poland. Sustainability, 11(21), 1-33. doi: 10.3390/su11215916

Trajano MFC, Gontijo DT, Silva MW, Aquino JM, Monteiro EMLM (2017). Relaciones interpersonales desde la perspectiva de los trabajadores: un estudio exploratorio. Online Braz J Nurs [internet]. [consultado el 10 de diciembre de 2021]; 16 (1): 159-69. Disponible en: http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/5530

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores del instituto de Educación Superior Tecnológico Olmos en Lambayeque, 2021?	Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la IE de Olmos en el año 2021	**H1**: Existe relación significativa entre las RI y la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos. **H0:** No existe relación significativa entre las RI y la SL de los colaboradores de la institución educativa de Olmos	V.I Satisfacción laboral VD: Relaciones interpersonales	46 colaboradores (censal)	Cuantitativo Descriptivo Correlacional	Encuesta/ Cuestionario
	Específicos: -Describir las características sociodemográficas de los colaboradores -Identificar las dimensiones de las					

	relaciones interpersonales de los colaboradores -Identificar el nivel de relaciones interpersonales de los colaboradores -Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores -Identificar la correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral -Analizar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral					

Anexo 2:

CUESTIONARIO SOBRE RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Agradezco su participación en el llenado del cuestionario; el mismo que solo busca información para los fines de la investigación, siendo anónimo y no le producirá ningún tipo de daño. Lea detenidamente y responda con un aspa (x)

Género: a. Masculino ( ) b. Femenino ( )

1. **Edad:**
   a. Entre 18 años a 24 años
   b. Entre 25 años a 31 años
   c. Entre 32 años a 45 años
   d. Más de 45 años
2. **Grado académico más alto alcanzado**
   a. Título profesional
   b. Maestro
   c. Doctor
   d. Ninguno:
3. **Tipo de trabajo que realiza:**
   a. Docencia
   b. Administrativo
   c. Gestión
   d. Otros
4. **Años de servicio**
   a. 1-5 años
   b. 6-10 años
   c. 11-15 años
   d. 16 a más años

A continuación, se presentan algunas preguntas que solicito pueda Ud marcar la alternativa que según su criterio es la adecuada tenga en cuenta la escala de

calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
RELACIONES INTERPERSONALES					
DIMENSIÓN: COMPRENDER LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ¿Cumples con tus compromisos bajo palabra quetienes con tus compañeros de trabajo?					
2. ¿Haces que tus compañeros de trabajo se sientancómodo con su empleo?					
3. ¿Te relacionas con todos tus compañeros de trabajo sin importar sus diferencias entre cultura, religión, etc.?					
DIMENSIÓN: TRABAJAR CON DIVERSIDAD, EQUIPOS Y CONFLICTOS	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
4. ¿Consideras importante el contar con trabajadores de diferentes personalidades y pensamientos?					
5. ¿Tienes la habilidad de dirigir y liderar los equiposde trabajo?					
6. ¿Tienes la habilidad de encontrar las causas específicas de los conflictos que surgen en tu trabajo?					
7. ¿Tienes la habilidad de manejar los conflictos?					
DIMENSIÓN: DIRIGIR LAS CONDUCTAS	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**
8. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas de tus compañeros de trabajo hacia el buendesempeño laboral?					
9. ¿Tienes la habilidad para enfocar las conductas detus compañeros de trabajo hacia una conducta funcional?					

10. ¿Realizas actividades que exceden de los requerimientos formales de su puesto, contribuyendo al efectivo funcionamiento de la organización?					

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

Anexo 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento doy mi consentimiento de participar de la investigación: relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución pública de Lambayeque, 2021. Tiene como objetivo analizar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. Así mismo e sido informado (a) que mi participación es voluntaria, no implica beneficio económico, los datos que brinde solo servirán para la investigación y se cuidará el anonimato respetando la confidencialidad.

Responsabilidad del Participante

- Proporcionar información verdadera.

Sírvase colocar su firma al final del documento, a fin de autorizar su participación.

¡Gracias!

_____

Firma

Anexo 4:

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO OLMOS

CREADO RM.Nº 099-85-ED - REVALIDADO R.D.Nº 102-2005-ED

CONTABILIDAD, MECÁNICA DE PRODUCCIÓN INDUSTRIAL y PRODUCCIÓN AGROPECUARIA

==========

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Olmos, 23 de Noviembre del 2021

OFICIO Nº 0141 -2021-GRED-LAMB/DIESTP*OLMOS*

Señora
DRA. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ
Ciudad.-

ASUNTO: Respuesta a solicitud: Autorizar recolección de datos para trabajo de investigación En el IST OLMOS , con fines de obtener título profesional de administradora pública

Ref.: Solicitud S/N con fecha 08/11/2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial, a la vez en respuesta al documento recibido el pasado 19 de noviembre del presente, el mismo que indica la predisposición de hacer un estudio referente a ***"Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores de una institución pública de Lambayeque, 2021"*** el mismo que se hace necesario contar con datos de nuestros colaboradores del IESTP – Olmos y por ello solicita la autorización respectiva para tal fin.

Luego de analizar los fines de dicho estudio AUTORIZO desarrollar las actividades programadas para ***la recolección de datos para trabajo de investigación con fines de obtener título profesional de administradora pública.***

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

I.E.S.T.P. OLMOS
Mg. Manuel Manfredo Ortiz Mendives
LICENCIADO EN EDUCACIÓN Y EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DIRECTOR GENERAL

MMOM/DG
drg/sec.
c.c./Archivo

Pasaje. "San Agustín" s/n - Olmos/ Telf.:074-479599 Email: secretariaiestpolmos@gmail.com

Anexo 5:

RESOLUCIÓN DE PROYECTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº 1012-2021-FACEM-USS

Chiclayo, 11 de noviembre de 2021.

VISTO:
El Oficio N°0290-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 11 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración Pública y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 11/11/2021, donde solicita en vías de regularización, la aprobación de Proyecto de tesis, de la egresada de la EAP de Administración Pública, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización el Proyectos de Tesis, de la egresada de la Escuela Profesional de Administración Pública, según se indica en cuadro adjunto.

APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GÁLVEZ DÍAZ NORMA DEL CARMEN	RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LAMBAYEQUE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN · FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES · CHICLAYO

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN · SECRETARÍA ACADÉMICA FACEM · CHICLAYO

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Anexo 6: AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) FORMATO N° TI-VRI-USS

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 3 de marzo del 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán S.A.C
Presente. -

La suscrita Norma del Carmen Gálvez Díaz, con DNI 17450252. En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de investigación/tesis titulado: "Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de una Institución Pública de Lambayeque, 2021 presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración Pública , de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de Administración Pública, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - http://repositorio.uss.edu.pe. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN	17450252	

Anexo 7: REPORTE TURNITIN

RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE LAMBAYEQUE, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	20%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	2%
5	conrado.ucf.edu.cu Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.eiposgrado.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1%

Anexo 8:

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Socialde la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° Nº 1012-2021-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **NORMA DELCARMEN GALVEZ DIAZ** con su tesis titulada: Relaciones interpersonales y la satisfacciónlaboral de los colaboradores de una Institución Pública de Lambayeque, 2021

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21 %verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagioy cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221- 2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 20 de diciembre de 2021

Dr. Abraham José García
YoveraDNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Anexo 9:

VALIDEZ-CONFIACILIDAD

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR RELACIONES INTERPERSONALES Y SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre: Instrumento de medición de la variable relaciones interpersonales
Autor original: Falcón Martinez Rosa
Año de edición: 2019
País: Perú
Universo de estudio: Personal administrativo de la municipalidad Hualmay
Administración: Individual
Nivel de confianza: 95 %
Margen de error: 0.5 %
Tamaño Muestral: 80
Duración: 10´
Objetivo: Determinar la relación entre variables.
Dimensiones: V1: Comprender las diferencias individuales, trabajar con diversidad, equipos y conflictos, dirigir las conductas
V2: Naturaleza del trabajo; salario; oportunidad
Escala: Respuestas tipo Likert totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2) ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) totalmente deacuerdo (5)
Niveles/Rangos: Alto, medio, bajo
Validez estadística: juicio de expertos
Ítems: 18
Confiabilidad: Alfa de Cronbach 0.899
Validez: Kaiser-Meyer-Olkin 0.815

0,899	18
Alfa de Cronbach	N° de elementos
Estadísticas de fiabilidad	

Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2400,780
	gl	153
	Sig	,000
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.	0,815	
KMO y prueba de Bartlett		
0,899	18	
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
Estadísticas de fiabilidad		

Anexo 10:

INTERPRETACIÓN DEL CÁLCULO DEL ALFA DE CRONBACH

Tabla 9: Interpretación del Alfa de Cronbach

Rangos	***Magnitud***
0,81 a 1,00	muy alta
0,61 a 0,80	alta
0,41 a 0,60	moderada
0,21 a 0,40	baja
0,01 a 0,20	muy baja

Fuente: Tomado de Ruiz Medina (2002)

Anexo 10:

Tabla 11: Análisis de normalidad de las variables satisfacción laboral, relaciones interpersonales y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
D1. Comprender las diferencias individuales	.815	46	.000
D2. Trabajar con diversidad, equipos y conflictos	.767	46	.000
D3. dirigir las conductas	.859	46	.000
RELACIONES INTERPERSONALES	.849	46	.000
SATISFACCIÓN LABORAL	.912	46	.002

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Haciendo uso de la prueba estadística Shapiro – Wilk para las variables satisfacción laboral, relaciones interpersonales y sus dimensiones, se concluye que todas las mencionadas no siguen una distribución normal ($p < 0,05$), lo cual conlleva a utilizar la estadística no paramétrica, a través del coeficiente de correlación de Spearman, para evaluar algún tipo de correlación entre ellas.