



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la  
Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Sandra Jessica Salazar Zumaeta**

**ASESOR:**

**Dr. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín**

**SECCIÓN**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de Talento**

**PERÚ - 2018**

Pagina del Jurado

.....  
Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo  
Presidente

.....  
Mg. Jesús Núñez Untiveros  
Secretario

.....  
Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osores  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por permitirme seguir estudiando y desarrollándome en mi vida profesional.

A mis hijos por ser mi motivo y continuar en esta lucha constante de superación.

A mis padres, quienes me enseñaron que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas y que la perseverancia nos hace cumplir nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

Mediante este trabajo quisiera agradecer a nuestro asesor, quien nos apoya a fin de poder culminar con este proyecto de vida.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de poder demostrar que uno no deja de prepararse y debe cumplir con sus metas trazadas.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, Sandra Jessica Salazar Zumaeta, estudiante de la Escuela de Postgrado, Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Los Olivos; declaro el trabajo académico titulado **“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC DEL CALLAO – 2017”**. , presentada, en 142 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 09 de Marzo del 2018

---

Br. Sandra Jessica Salazar Zumaeta  
DNI: 06795095

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis **“RELACIONES INTERPERSONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA REGISTRAL DEL RENIEC DEL CALLAO – 2017”**, que tuvo como objetivo determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal en la Oficina Registral del Reniec Callao., con una población finita de 29 trabajadores, y una muestra no probabilística de la misma cantidad.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se presentan los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III, los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los apéndices que respaldan la investigación.

La conclusión de la investigación ha sido realizada mediante la aplicación de procesos, análisis e interpretación de los datos obtenidos con la finalidad de establecer una Relación Interpersonal y Desempeño Laboral del Reniec en la Oficina Registral de la Provincia Constitucional del Callao.

Sometiendo a su evaluación el presente trabajo, esperando haber cumplido con los requisitos a fin de ser aprobado.

La Autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xv
I.    Introducción: .....	17
1.1  Realidad Problemática.....	18
1.2  Trabajos previos.....	19
1.3  Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4  Formulación del problema.....	39
1.5  Justificación del estudio.....	42
1.6  Hipótesis.....	44
1.7  Objetivos.....	44
II.   Marco Metodológico.....	45
2.1  Diseño de Investigación.....	46
2.2  Variables, Operacionalización.....	48
2.3  Población y muestra .....	50
2.4  Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	52
2.5  Métodos de análisis de datos.....	55
2.6  Aspectos éticos.....	56
III.  Resultados .....	57
3.1  Descripción de resultados .....	58
3.2  Contrastación de hipótesis.....	91
IV.   Discusión	98
V.    Conclusiones	102

VI.	Recomendaciones	104
VII.	Referencias	106

Anexos

- A) Artículo científico
- B) Matriz de consistencia
- C) Matriz operacional de variables
- D) Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación
- E) Consentimiento informado, (si fue necesario aplicarlo)
- F) Instrumentos
- G) Certificado de validez de instrumentos
- H) Matriz de datos
- I) Imprimante de los resultados estadísticos procesados en spss y/o Excel



## Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable Relaciones interpersonales	49
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	49
Tabla 3	Distribución de la población	50
Tabla 4	Distribución de la muestra	51
Tabla 5	Instrumentos	52
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de relaciones interpersonales y Desempeño Laboral por juicio de expertos	53
Tabla 7	Escalas y baremos de la variable relaciones interpersonales	53
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable Despeño Laboral	53
Tabla 9	Estadísticos de fiabilidad	54
Tabla 10	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P1	58
Tabla 11	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P2	59
Tabla 12	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P3	60
Tabla 13	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P4	61
Tabla 14	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P5	62
Tabla 15	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P6	63
Tabla 16	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P7	64
Tabla 17	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión inclusión - P8	65
Tabla 18	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P9	66
Tabla 19	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P10	67
Tabla 20	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P11	68
Tabla 21	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P12	69
Tabla 22	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P13	70
Tabla 23	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Control - P14	71
Tabla 24	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P15	72

Tabla 25	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P16	73
Tabla 26	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P17	74
Tabla 27	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P18	75
Tabla 28	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P19	76
Tabla 29	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Relaciones interpersonales con la dimensión Afecto - P20	77
Tabla 30	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Calidad de Trabajo - P1	78
Tabla 31	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Calidad de Trabajo - P2	79
Tabla 32	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Calidad de Trabajo - P3	80
Tabla 33	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Calidad de Trabajo - P4	81
Tabla 34	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Calidad de Trabajo - P5	82
Tabla 35	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Relaciones Interpersonales - P6	83
Tabla 36	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Relaciones Interpersonales - P7	84
Tabla 37	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Relaciones Interpersonales - P8	85
Tabla 38	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Trabajo en Equipo - P9	86
Tabla 39	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Trabajo en Equipo - P10	87
Tabla 40	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Organización - P11	88
Tabla 41	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Organización - P12	89
Tabla 42	Distribución de trabajadores según niveles de la variable Desempeño Laboral con la dimensión Organización - P13	90
Tabla 43	Pruebas de normalidad - Relaciones Interpersonales	91

Tabla 44	Pruebas de normalidad - Desempeño laboral	92
Tabla 45	Prueba de correlación de Spearman de Relaciones Interpersonales y desempeño laboral	94
Tabla 46	Prueba de correlación de Spearman de Relaciones Inclusión y desempeño laboral	95
Tabla 47	Prueba de correlación de Spearman de Relaciones desempeño laboral y Trabajo en Equipo	96

## Índice de figuras

Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	47
Figura 2	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Me siento aceptado(a) por los compañeros de trabajo	58
Figura 3	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Necesito que mis compañeros de trabajo me inviten a unirme al grupo	59
Figura 4	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Los compañeros con quienes trabajo, tienen una buena imagen de mí	60
Figura 5	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Tengo buena comunicación con los compañeros de trabajo	61
Figura 6	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Converso constantemente de manera positiva con mis compañeros de trabajo	62
Figura 7	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Cumpro los compromisos sociales dentro del grupo de trabajo	63
Figura 8	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal En las actividades sociales y de recreación que realizan los compañeros en la institución, prevalece el respeto.	63
Figura 9	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Me siento integrado(a) al grupo administrativo con el que trabajo	65
Figura 10	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Valoro a mis compañeros de trabajo	66
Figura 11	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal La jefatura tiene buena comunicación con el personal administrativo	67
Figura 12	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal La Jefatura se preocupa por la integración del personal administrativo para obtener resultados positivos en sus funciones.	68
Figura 13	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal La influencia institucional de la Jefatura ha afectado positivamente el desempeño administrativo	69
Figura 14	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal El método de toma de decisiones en el grupo administrativo es efectivo	70
Figura 15	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal La participación de la jefatura en las actividades sociales y recreación entre el personal administrativo afectan positivamente las relaciones interpersonales.	71

Figura 16	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Cuando el jefe se dirige hacia el personal administrativo lo hacen con respeto.	72
Figura 17	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Las buenas relaciones interpersonales entre el personal administrativo, favorece el progreso de la institución	73
Figura 18	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal El personal administrativo respeta el trabajo que realizo en la institución.	74
Figura 19	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal Entre el personal administrativo tengo mis preferencias afectivas y me gusta que sea notorio	75
Figura 20	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal puedo mantener una buena estima con algunas personas de mi entorno laboral	76
Figura 21	Niveles de frecuencia de la variable Relación interpersonal de mi grupo de trabajo afectan positivamente las funciones laborales.	77
Figura 22	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Comete errores en su trabajo?	78
Figura 23	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Hace uso racional de los recursos?	79
Figura 24	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Requiere de supervisión frecuente?	80
Figura 25	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?	81
Figura 26	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?	82
Figura 27	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros?	83
Figura 28	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Brinda una adecuada orientación a los clientes?	84
Figura 29	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Evita los conflictos dentro del equipo?	85
Figura 30	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?	86

Figura 31	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?	87
Figura 32	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Usted Planifica sus actividades?	88
Figura 33	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo ¿Hace uso de indicadores?	89
Figura 34	Niveles de frecuencia de la variable Desempeño Laboral de la Dimensión Calidad de trabajo e indicador ¿Se preocupa por alcanzar las metas?	90

## Resumen

El presente trabajo se desarrolló con el objetivo determinar la relación que existe entre el Relaciones Interpersonales y el desempeño laboral según la información recopilada de los colaboradores que trabajan en la oficina registral del Reniec en la Provincia constitucional del Callao; cuya finalidad es el de analizar e identificar la información relevante, que permita proponer acciones que permitan el mejoramiento en la gestión de esta Oficina Registral en la provincia Constitucional del Callao.

El método de investigación se realizó en el enfoque cuantitativo de tipo correlacional de diseño no experimental descriptivo de tipo transversal, todos los datos se realizó a través del instrumento de la encuesta, utilicé la técnica de Likert (cuestionario)

Se demostrará con esta tesis que el tipo de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la Oficina Registral del Reniec en la Provincia Constitucional en el Callao es el adecuado y se relaciona con los factores de cooperación, de relaciones interpersonales y la motivación existe una tendencia a presentar un elevado clima organizacional, se percibe que

**Palabras claves:** Relaciones Interpersonales, Desempeño Laboral

## **Abstract**

The present work was developed in order to determine the relationship between the interpersonal relationships and work performance according to information collected from partners working in the Registry Office of the Reniec province constitutional Callao; whose purpose is the analyze and identify relevant information, enabling to propose actions that allow the improvement in the management of the registry office in the Callao constitutional province.

The research method was carried out in the quantitative approach of correlational descriptive not experimental design of transverse type type, all data was carried out through the survey instrument, I used the technique of Likert (questionnaire)

Will be demonstrated with this thesis that the type of interpersonal relationships and work performance in the Registry Office of the Reniec Callao constitutional province is appropriate and is related to factors of cooperation, interpersonal relationships and the motivation there is a tendency to present a high organizational climate, perceived that

**Key words:** Interpersonal relationships, job performance