



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

**Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes  
de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

**AUTORA:**

Br. Hipten Gonzales, Angela Julianna (ORCID: 0000-0001-6227-462X)

**ASESOR:**

Dr. Tamariz Nunjar, Hildegardo Oclides (ORCID: 0000-0002-4512-6120)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

Piura – Perú

2019

## DEDICATORIA

A Dios, por todo lo que me ha dado y ser el centro de mi vida.

A mis padres, que me educaron con amor e hicieron posible concretar mis proyectos personales y profesionales.

A mi esposo y a mis hijos, por su amor, comprensión y apoyo incondicional que me permitieron lograr mi meta, culminar mis estudios de Maestría.

## AGRADECIMIENTO

A la madre directora y los docentes de la IE “Las Capullanas” - Sullana, por su colaboración en la investigación.

A mis Maestros de la Escuela de Posgrado de la UCV por su constancia y dedicación en mi formación profesional.

A mis amigos y compañeros de clases, peruanos y ecuatorianos, que permitieron el intercambio cultural y compartir gratas experiencias de compañerismo, estudio y esfuerzo, a fin de obtener nuestro grado académico de Magister en Educación.

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Hipten Gonzales, Angela Julianna; estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con DNI N° 03564378, con la tesis titulada "Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la IE "Las Capullanas", Sullana, 2019".

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio de 2019



Br. Hipten Gonzales, Angela Julianna

DNI N° 03564378

## ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	24
2.1. Tipo y diseño de investigación	25
2.2. Operacionalización de variables	25
2.3. Población, muestra y muestreo	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
2.5. Procedimientos	31
2.6. Método de análisis de datos	31
2.7. Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54
-Cuestionario aplicado al docente Variable 1: Relaciones interpersonales	55
Variable 2: Satisfacción laboral	72
-Acta de aprobación de originalidad	95
-Pantallazo de software turnitin	96
-Autorización de publicación de tesis	97
-Versión final del trabajo de investigación	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Validación de los instrumentos de investigación	30
Tabla 2	Distribución de frecuencia de las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	32
Tabla 3	Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	33
Tabla 4	Distribución de frecuencia de la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	34
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades socioafectivas de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	36
Tabla 6	Distribución de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	37
Tabla 7	Correlación entre las variables relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	38
Tabla 8	Correlación entre la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	39
Tabla 9	Correlación entre la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	40
Tabla 10	Correlación entre la dimensión habilidades socioafectivas de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	40
Tabla 11	Correlación entre la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Distribución de frecuencia de las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	33
Figura 2	Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	34
Figura 3	Distribución de frecuencia de la dimensión de resolución de conflictos y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	35
Figura 4	Distribución de frecuencia de la dimensión de habilidades sociafectivas y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	36
Figura 5	Distribución de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana	38



## RESUMEN

La investigación denominada: Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, tuvo como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

La investigación planteó la hipótesis: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019. La población de estudio correspondió a 64 docentes siendo la misma para la muestra y se utilizó el muestreo no probabilístico. El estudio cuenta con un diseño no experimental, de tipo correlacional-causal. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, validaron dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal con los coeficientes ,914 para la encuesta de la variable relaciones interpersonales y 0,857 para la encuesta de la variable satisfacción laboral. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 23. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y los estadísticos rho y sig.

Los resultados muestran que el 59,4% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel adecuado de relaciones interpersonales y por lo tanto su satisfacción laboral es alta según el 37.5%, evidenciándose que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019 ( $\rho=.511^{**}$  y  $P=.000$ ), además se encontró que las dimensiones de las relaciones interpersonales que son comunicación, resolución de conflictos, habilidades socioafectivas, y el trabajo en equipo se correlacionan de manera positiva con la satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Relaciones interpersonales, comunicación, habilidades socioafectivas, satisfacción laboral y condiciones de trabajo.

## ABSTRACT

The research called: Interpersonal relationships and their influence on the job satisfaction of the teachers of the IE "Las Capullanas", Sullana, 2019, aimed to determine the influence of interpersonal relationships on the job satisfaction of EI teachers. Capullanas ", Sullana, 2019.

The research proposed the hypothesis: Interpersonal relationships significantly influence the job satisfaction of the teachers of the EI "Las Capullanas", Sullana, 2019. The study population corresponded to 64 teachers being the same for the sample and the sampling was not used. probabilistic The study has a non-experimental design, correlational-causal type. The technique that was developed was the technique of the survey and the questionnaire, validated two questionnaires with answers of ordinal scale with the coefficients, 914 for the survey of the variable interpersonal relationships and 0.857 for the survey of the variable labor satisfaction. The SPSS software version 23 was used to process the information. The results were presented through contingency tables and the rho and sig statistics.

The results show that 59.4% of the teachers evaluated in the educational institution consider having an adequate level of interpersonal relationships and therefore their job satisfaction is high according to 37.5%, evidencing that interpersonal relationships significantly influence satisfaction EI teachers "Las Capullanas", Sullana, 2019 ( $\rho = .511$  \*\* and  $P = .000$ ), also found that the dimensions of interpersonal relationships that are communication, conflict resolution, socio-affective skills, and teamwork correlate positively with job satisfaction.

**Keywords:** Interpersonal relationships, communication, social affective skills, job satisfaction and working conditions.

## I. INTRODUCCIÓN

Las relaciones interpersonales juegan un papel sumamente importante en los individuos, se sabe que tienen un efecto potenciador en el trabajo especialmente el sentirse satisfecho laboralmente producto de las buenas relaciones que se puedan generar al interior de una institución, para Ortega (2009) citado por Gimeno (2004), menciona que, a nivel mundial hay un gran interés por la investigación de la satisfacción laboral, esta terminología nace cuando se publica el trabajo de Robert Hoppock 1935 denominado Job Satisfaction. Luego se amplía la definición de la satisfacción laboral basada a dos razones: a) se forma en un dato importante sobre el trabajo humano; y, b) está relacionado con el desempeño, debido que los docentes que se sienten satisfechos van a presentar niveles altos en su desempeño.

En cuanto a López, Aguilar y Fraire (2013), hablan sobre factores que pueden influir en la satisfacción laboral de los profesores de los colegios, ubicados en la frontera Coahuila-México; estos factores como la edad, la antigüedad y nivel de estudios, se relacionan con la dimensión comunicación y relaciones interpersonales entre los docentes y en su hogar, pero también se halló que existe un nivel alto de insatisfacción según el 86%.

Además, Torres (2010) investigó los niveles de satisfacción que tienen los docentes del nivel secundaria, teniendo en cuenta las dimensiones como son la estructura organizativa, relaciones personales y el proceso normativo de la educación, llegando a la conclusión que existe un alto índice de insatisfacción en los docentes que supervisan la enseñanza según el 81.1%; en correlación con la relación de los pares, más del 90% se hallan satisfechos y con respecto a la relación con los estudiantes, en el ámbito individual y educativo el 88.5% de los profesores se muestran satisfechos. Asimismo, el autor refiere que son importantes las relaciones sociales para cumplir con las funciones educativas.

De la misma forma, Fabara (2005), nos muestra la situación de salud y trabajo de los profesores de Ecuador-Quito, evidenciándose que a pesar de los problemas sociales existentes, los profesores mantienen buenas relaciones

interpersonales que son aceptables según el 88%; de igual forma se encuentra el trabajo en equipo, además un 82.75% refieren comprenderse entre compañeros, el 75% refieren que se comunican y apoyan mutuamente y por último el 67.36% afirma que en la institución existe disposición para crear un ambiente comunicativo.

Por otra parte, en las instituciones formativas, al existir una adecuada relación interpersonal y comunicación entre el director, los docentes y administrativos, podrán trabajar juntos beneficiando a todos los miembros de la institución y mejorarán el servicio brindado. La comunicación, cuando es adecuada, “ayuda a fortalecer la relación interpersonal manteniendo un buen clima” (Wiemann, 2011, p. 20). En el centro donde se labora, la buena relación y comunicación favorece la satisfacción de los docentes.

A nivel nacional, López (2017) refiere que en el plano educativo se observa que la satisfacción laboral de los profesores es un tema que preocupa al gobierno de turno que busca la manera de persuadir a los profesores para que comprendan lo importante de la nueva política educativa y habilitar a los directivos para que tomen el mando siendo líderes pedagógicos que fomenten en las instituciones educativas un clima motivador y apropiado donde primen las buenas relaciones interpersonales mejorando el sistema educativo.

En el estudio de Campos (2013), realizado en las Instituciones Educativas Integradas del distrito de Satipo en Junín, tuvo como resultado que existe entre el clima organizacional una relación directa y significativa de 0,423 (42,3%) con la satisfacción laboral, además mostró que no hay relación entre la dimensión sexo de los profesores y el nivel de satisfacción laboral, es decir la variable sexo no influye o determina para que los profesores se sientan satisfechos. En la misma condición se encontró la dimensión tiempo de servicio porque no se relaciona con la satisfacción laboral.

En cuanto a lo manifestado por Fernández (2010), existen muchos estudios sobre las variantes estrés profesional, agotamiento laboral, motivación y satisfacción laboral, encontrándose resultados que preocupan al nivel primario básico. Por ende, se

tiene que evaluar las percepciones de los docentes de nivel primario sobre su propio trabajo y cómo este influye en su realización tanto individual como profesional.

Por otra parte, en cuanto a los niveles de satisfacción laboral, este se encuentra mayormente en el nivel regular. Con respecto a los factores menciona que el nivel de satisfacción por el centro donde laboran es bueno; en cambio en el factor remuneración, tensión laboral y la condición laboral, se encuentra en un nivel regular (Olivares, Quintana del solar, Matta, Choy, Ronquillo y Maldonado, 2006).

En la IE “Las Capullanas”, de Sullana en la gestión de las relaciones interpersonales se observan algunos roces, discrepancias, celos, pequeños conflictos entre los docentes, el trabajo en equipo no es muy efectivo porque cada uno se centra en el desarrollo de sus labores asignadas a su puesto, cumpliendo las tareas en fechas posteriores a las asignadas. Asimismo, la satisfacción de los docentes no es plena debido a dichos factores. Lo manifestado nos lleva a la motivación de realizar una investigación que nos permita conocer cómo son las relaciones interpersonales de los profesores de la IE “Las Capullanas” y su influencia en la satisfacción laboral a fin de proporcionar a la dirección, las bases para la implementación de estrategias que logren mejorar estos aspectos.

Posteriormente se analizó los estudios previos a nivel internacional, nacional y local, donde se halló el estudio de Ramos (2015) denominado “Relaciones sociales en el trabajo y satisfacción laboral”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variantes. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental. Donde participaron 445 docentes a quienes se les aplicó el cuestionario del Occupational Stress Indicator. Los datos obtenidos fueron que existe una relación significativa entre las relaciones sociales y la satisfacción laboral y, además se halló que el estrés producido por las relaciones sociales se correlaciona de forma negativa con la satisfacción laboral. El presente estudio muestra que las relaciones sociales pueden llegar a influir de manera positiva o negativa en los docentes ya que este factor puede elevar los niveles de estrés e influir para que los docentes se sientan satisfechos laboralmente o no. Esta investigación reporta

importantes correlaciones y demuestra que la satisfacción laboral se ve influenciada por las relaciones interpersonales que se generan en la institución.

Por otro lado, en el estudio de Espinoza (2014) , titulado “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón-Cartagena ”, tuvo la finalidad de conocer la correlación entre las variantes presentadas; el estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, la muestra fue de 60 profesores. Los evaluados que trabajan en entidad respondieron de la siguiente forma: el 46% manifestó que la comunicación es siempre deficiente, el 61% manifiesta que se siente motivado en la institución, y el 47% señala que el clima organizacional siempre es inarmónico. Dentro de esta investigación se conoce que indicadores de las relaciones interpersonales pueden influir de manera drástica en el clima de una organización.

Además, se halló en el estudio de Ponce (2014) nombrado “Incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del Instituto Nacional de Educación Básica de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez-Mazatenango”. Tuvo la finalidad de conocer la incidencia en la variable dependiente. Fue cuantitativo, descriptivo, contó con una muestra de 150 docentes a quienes se les aplicó la encuesta destinada a evaluar la variable. Los resultados obtenidos a través de estudio fue que las relaciones interpersonales inciden en el desempeño laboral de los profesores; ya que, muchas veces la falta de compañerismo y comunicación genera aislamiento en algunos docentes; además las relaciones interpersonales entre los profesores son estrictamente laborales; interactúan únicamente al inicio (saludo) y cierre (frase de despedida) de labores; y cuando trabajan en comisiones, no todos participan. El estudio muestra escasa relación interpersonal dentro de la institución generando varias dificultades y desacuerdos que pueden estar influenciando y enlenteciendo los avances académicos y los niveles de aprendizaje. El autor pone en evidencia de cómo las relaciones interpersonales se vislumbran como uno de los factores importantes en la satisfacción hacia el trabajo, y que es necesario crear vínculos afectivos laboralmente para generar buenas actitudes hacia el trabajo.

A nivel nacional se exploró el aporte de Vásquez (2018) en su investigación titulada “Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén - 2017”, para optar el Grado de Magíster en Administración de la educación, tuvo la finalidad de analizar la relación entre las variantes. Fue cuantitativa, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 20 docentes, que se les aplicó dos cuestionarios que midieron las variantes. Los resultados arrojaron que las relaciones interpersonales se relacionan de forma positiva significativa con la motivación laboral, como se puede evidenciar las relaciones interpersonales llegan a influenciar en varios ámbitos como es su motivación, es decir si los docentes muestran adecuadas relaciones interpersonales también mostrarán un nivel alto de motivación llegando a existir un clima laboral óptimo dentro de la Institución. Este estudio permite darnos cuenta que un clima positivo de trabajo enmarcado en relaciones interpersonales positivas es fundamental para generar satisfacción y motivación laboral.

En la misma línea, se tuvo en cuenta a Tejada (2017) quien presenta el trabajo de investigación titulado "El clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la Institución Educativa Mateo Pumacahua Chihuantito de Pongobamba Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco – 2016” para la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: Tesis para optar el grado de Maestro en ciencias de la Educación. Tuvo la finalidad de conocer la correlación entre ambas variables. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, para obtener el objetivo se evaluó a 38 docentes, que se les tomó dos cuestionarios que midieron las variantes de estudio. Llegando a obtener como resultados que el clima organizacional se correlaciona con las relaciones interpersonales, teniendo que aceptarse la hipótesis general. Este estudio muestra cómo el clima llega a influenciar en las relaciones de los docentes para que estas sean estrechas o indiferentes generando un sin número de consecuencias que con el tiempo se evidenciarán y perjudicarán a los alumnos de dicha Institución.

Tenemos también a Vargas (2015) con su tesis “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón” - Lambayeque”,

presentada a la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo la finalidad de encontrar si existe influencia en las variables. El trabajo se basó en el enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental. Teniendo como muestra a 87 trabajadores directivos, aplicándoseles dos instrumentos que midieron las variables. Mostrando como conclusión que un gran número de trabajadores se sienten poco satisfechos en su institución, evadiendo sus compromisos con la institución y ausentándose en momentos importantes, aunque también se halló que un gran porcentaje de trabajadores refieren que el clima es consultivo aunque este resultado es aceptable, es necesario mejorarlo hasta llegar a tener un clima participativo, dinámico y comunicativo. La presente investigación recalca la importancia de que exista un alto nivel de satisfacción laboral dentro del colegio, debido que los docentes se mostraran más flexibles y comunicativos para mejorar cualquier percance que se suscite dentro de la institución.

Al mismo tiempo se tuvo en cuenta a Arce y Malvas (2015) quien realizó el estudio denominado “El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari - 2013” en la Universidad Católica Sede Sapientiae. La finalidad de esta investigación fue analizar las variables. Con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental. Se evaluó a 48 personales que laboran en la Institución. Se evaluó con la aplicación de dos cuestionarios. El estudio llegó a la conclusión que el clima organizacional se relaciona de forma positiva alta y significativa con las relaciones interpersonales en el personal evaluado. Los resultados obtenidos ayudaron en la toma de decisión para elaborar las estrategias en mejora del entorno laboral donde se desenvuelven los evaluados. Esta investigación aporta un hallazgo importante, ya que al preocuparse por el clima organizacional buscando estrategias para mejorar, ello influenciará para que los docentes presenten relaciones interpersonales adecuadas y así mejore la calidad educativa.

A nivel local se tiene a Arévalo (2015) en su estudio denominado “Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las Instituciones Educativas secundarias particulares del Distrito de Castilla - Piura”. Tuvo como objetivo conocer la relación entre ambas variantes. El estudio es cuantitativo, de tipo



descriptivo, correlacional. Se trabajó con 28 directores/as de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla – Piura. Concluye que los directores, alcanzan un nivel de satisfacción en su trabajo de ALGO SATISFECHOS, respecto al factor “Realización Profesional”, “Relaciones con los Profesores”, “La Asamblea de Profesores” y “La Institución Educativa”. Si bien es cierto se aplicó a los directores, es importante este grupo ya que al mostrar niveles altos de satisfacción en varios factores y al trabajador oportunamente con todos los docentes, llegarán a mejorar las relaciones interpersonales y por ende los docentes se sentirán más satisfechos al trabajar de la mano con el Director.

En cuanto a las teorías relacionadas al tema, se presenta a continuación varias definiciones con respecto a la variable relaciones interpersonales, según González (1995) afirmó que la “Relación interpersonal es el vínculo que se genera entre dos o más personas, generando lazos fuertes y una familiaridad que se desarrolla en el ambiente educativo” (p .26). Según Bisquerra (2003) “las relaciones interpersonales son las interacciones entre dos o más sujetos de forma mutua” (p. 23), se realiza al momento de comunicarnos y es la relación que se dan en los diferentes ambientes.

Peinado y Vallejo (2005), define la relación interpersonal como “la capacidad que los individuos poseen para relaciones con todos los seres creando lazos fuertes y estables” (p. 55).

Al respecto Báez (2006) define que:

La relación interpersonal es un componente independiente del contexto. La muestra de amor y afecto es lo esencial de una relación, es decir las emociones que nacen de una relación interpersonal están relacionadas con las experiencias vividas, con la forma de sus vínculos, su dolor, su preocupación, su felicidad, y su temor (p.106).

En el mismo sentido Murillo (2006) afirma que: “las relaciones interpersonales es la relación que nace dentro de un contexto, y tiene la habilidad de comunicarse creando vínculos estables y perdurables”, asimismo Zaldívar (2007),

explica que las relaciones interpersonales “juegan un papel significativo en el desempeño de los individuos, en sus actividades realizadas en los diferentes contextos, y se asienta en la comunicación” (p. 94), en esa misma línea Amorós (2011), la define “como el grupo de juicios que tiene la finalidad de explicar y predecir la conducta de los individuos que es importante dentro de una institución” (p. 54).

Según Sandoval (2012) afirma que: “es el grupo de interacciones que presenta el individuo como persona social al relacionarse con otros” (p. 17). Finalmente, el estudio se respalda en los aportes de Silveira (2014) que define a la relación interpersonal como la interacción eficiente que se establece entre las personas creando un ambiente comunicativo, donde se expresan los sentimientos y que ayuda a encontrar las soluciones a los problemas trabajando en equipo.

Bolaños (2015), menciona que la relación interpersonal en los profesores es el conjunto de interacciones donde comparten, laboran juntos, se relacionan de forma positiva o negativa con los demás, es necesario mencionar que en esta interacción se involucran varios factores que son la personalidad, valores, contexto, etc.

En cuanto a la importancia de las relaciones interpersonales, Prócel (2012) señaló que la relación interpersonal nos permite relacionarnos con los demás que tienen sus propias vivencias, que día a día logremos convivir con distintos individuos que tienen sus propias vivencias, sus emociones, sus principios, su nivel educativo y sus costumbres. Esta relación interpersonal influye en el grupo de personas que pertenecen a una organización por ello se tiene que analizar e interesar más en los grupos de trabajo.

Por otra parte, puntualizó que la relación interpersonal es importante, ya que permite una interacción con los individuos pertenecientes a una entidad, generando un intercambio de ideas, vivencias y costumbres, asimismo se transfiere emociones y cualidades; logrando conocer a profundidad a los individuos teniendo en cuenta sus fortalezas y debilidades, para lograr afianzar los grupos creando una correcta gestión que apoye en el progreso de la entidad. Además, el autor refiere que la comunicación

es de suma importancia ya que ayuda a poner en manifiesto las ideas y emociones creando una buena interacción; logrando comprender su alrededor y a las personas.

De la misma forma Prócel (2012) manifestó que la relación interpersonal es importante ya que permite un equilibrio generando una adecuada salud psíquica, y admite una interacción entre las personas que laboran juntas, por lo que es necesario incurrir en las habilidades comunicativas para fomentar un óptimo clima, deseando pertenecer a dicha entidad o grupo.

Finalmente, las relaciones interpersonales radican en: “Brinda una vida más placentera, un clima adecuado donde se labora y un buen estilo de vida” (Prócel, 2012, p. 6). Tomándose de la idea de que brinda una vida más placentera existiendo un clima óptimo, creando un ambiente adecuado que favorezca al grupo dentro de la organización logrando desarrollarse con éxito y en libertad, formando a la vez una adecuada forma de vida, una realización personal y profesional.

Con respecto a los tipos de relaciones interpersonales, son muchos que nacen dependiendo del ambiente. Pero Delgado y Ena (2005) presentan dos tipos que se explican a continuación:

Una relación informal es aquella que nace naturalmente como resultado de la relación interpersonal, integrando a las personas de la organización creando un lazo de amistad fuerte. Un componente de esta relación es los naturales, esto quiere decir, que los líderes naturales son sujetos carismáticos y atractivos que influyen en los demás. En cambio, una relación formal es aquella que es primeramente definida, direccionada y manipulada para influir en los demás dentro de la organización (p.94).

En cuanto al impacto de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, menciona Ponce (2014), el ser humano es el factor fundamental de toda organización, ya que sin él no sería posible la realización de ninguna actividad; y a la vez, éste necesita relacionarse con sus compañeros de labores. Además, el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, y, por consiguiente, con el mejoramiento de las instituciones.

Para muchos individuos, el ambiente donde laboran es un encuentro social, ya que ven la oportunidad de establecer relaciones interpersonales, conversar, hacer amigos, etc. Pero, de igual forma, se encuentran los sentimientos de miedo, envidia, además este vínculo puede generar un aislamiento de algunos individuos; lo que perjudica a la persona que experimenta dicho aislamiento al no darse la oportunidad de relacionarse con los demás.

Las relaciones interpersonales son imprescindibles para el buen trabajo en toda institución. Actualmente esta capacidad de relacionarse es de suma importancia y esencial en el ámbito propio y fragmento de una entidad, donde es indispensable mantener relaciones buenas para que en grupo trabajen lograr los objetivos de la institución. El progreso de los recursos y del tiempo, solo se lograrán cuando los trabajadores muestren la capacidad de instituir y conservar una relación adecuada y optimista. Por lo tanto, el lugar de trabajo debe propiciar relaciones positivas entre las personas que allí laboran; para lo cual es indispensable que haya actitudes de afecto y amistad, y no solo laboral; tratando de evitar malos entendidos, y si los hay, hacer uso de la comunicación para resolver cualquier conflicto que pueda surgir.

Las primordiales teorías en la que se basa la investigación, es la teoría de la relación interpersonal de Rogers y la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner, sabiendo que una de las inteligencias se denomina relación interpersonal. Rogers que habla sobre la relación interpersonal referida a buscar el camino de la comunicación para optimizar la relación interpersonal, direccionando su investigación a que los individuos logren alcanzar su máximo potencial. El autor parte de la idea que cada individuo es capaz de cambiar su comportamiento y su autoconcepto, y volverse independiente, comprometido, y apto de tomar las mejores decisiones y con ello autorregule sus ideas, emociones, convicciones y conducta.

El analizar los estudios de Rogers (1961) ayuda a conocer la importancia de las relaciones interpersonales. Sus preceptos han contribuido en muchos ámbitos. A continuación, se presentan sus preceptos sobre las relaciones interpersonales: 1. Los individuos deben ser como son, el autor refiere que al relacionarse la persona se debe

mostrar tal cual, sin querer ser alguien que en el fondo de su ser no es, comportarse de una manera que no son no ayuda para afianzar buenos amistades a través de las relaciones interpersonales. Uno de los puntos importantes para que exista una relación positiva es ser el mismo siempre, en cada momento y situación, sin buscar formas para ocultarse su esencia. 2. El individuo es feliz cuando logra ser uno mismo sin criticarse duramente, para el autor cuando el individuo se relaciona mostrándose tal cual es, tendrá más oportunidades para aceptarse como es un individuo imperfecto, con cualidades y defectos que no siempre va actuar perfectamente “Al momento de aceptarme tal cual podré modificarme”, añade que “el individuo no puede modificar su accionar si en un primer momento no se acepta como realmente es”. El llegarse a aceptarse y conocerse podrá influir para establecer una relación adecuada. 3. Las relaciones interpersonales son importantes porque permiten entender a su compañero, el autor menciona que llegar a entender al otro es algo peligroso, debido que puede generar un cambio, y los miembros de la institución experimenten miedo al cambio; pero el entendimiento beneficia, ya que se llega a conocer la realidad del otro y como es su percepción. 4. Es fructífero crear canales de comunicación que ayude a los otros a manifestar sus emociones, el autor explica que existes varios elementos que facilitan las comunicaciones, y algunos de estos elementos se encuentran en uno mismo. Cuando se logra eliminar el miedo, los individuos podrán expresar sus emociones con libertad. 5. Es satisfactorio llegar a aceptar a los individuos tal como son, el autor también menciona que el llegar a aceptar a otro individuo como realmente es, no es tarea sencilla y mucho menos entenderlos. Es complicado entender que los demás individuos pueden sentir y percibir de distintas formas a como lo hace uno mismo. 6. Cuando el individuo aprecie su realidad y de los demás entendiéndola, menor será su deseo de cambiar las cosas, además el autor explica que se experimenta mayor satisfacción siendo uno mismo y ayudando que los demás sean tal cual son sin máscaras. Llegando a generar cambios no solo a nivel personal sino también a nivel grupal.

Estos preceptos refieren sobre el valor de establecer buenas relaciones interpersonales en mejora de su efectividad. La eficacia de la relación es la unidad que estipula hasta donde la vivencia da libertad y suscita el progreso y desarrollo personal. En conclusión, la idea principal de Rogers se centra en el traspaso de su teoría a la

práctica educativa, donde los profesores pueden desenvolverse como individuos, profesionales y entes sociales, aumentando sus habilidades, con la finalidad de regular cuando este interactúe con los alumnos. Teniendo en cuenta que las autocapacitaciones del profesor deben basarse en los alumnos, así como en sus relaciones interpersonales, analizando que sus compañeros son seres humanos que merecen ser tratados con respeto y consideración, para optimizar la relación que se forma en el interior de una institución educativa.

En lo que respecta a la teoría de las inteligencias múltiples, Gardner (1994), creó la teoría de inteligencias múltiples, donde explica que la inteligencia son las habilidades que permiten a los individuos encontrar soluciones a las dificultades o crear programas importantes culturalmente y socialmente. El autor explica tres principios que se encuentran dentro de esta teoría:

La inteligencia no es una sola, al contrario, es un grupo de inteligencias. Cada una de las inteligencias es única e independiente, pudiendo sobresalir alguna de ellas. Las inteligencias se relacionan entre sí, generando opciones de respuesta para solucionar algún problema o creando algún bien o servicio. Específicamente su teoría presenta importancia al presentar múltiples inteligencias, pero no todas sobresalen al mismo tiempo, suele unas desarrollarse más que otras. Además, refiere que las inteligencias llegan a desenvolverse hasta un grado bueno.

La inteligencia interpersonal, elaborada por Gardner (1995) menciona que es la habilidad para entender a los demás, relacionándose adecuadamente. En esta inteligencia se encuentra la capacidad de reconocer la expresión facial, los gestos, el tono de voz, las posturas con el fin de responder a ellos de manera correcta, asimismo, Gardner reflexiona que esta inteligencia, contiene la habilidad de distinguir y realizar diferencias en la muestra de los estados de ánimo, propósitos y motivos de las emociones de los individuos. Por ello se observa la relación que existe entre las actividades diarias, ya que llega a influir en la elección de la pareja, las amistades, y el triunfo en sus estudios y en su trabajo. En conclusión, todos los individuos crean varias relaciones durante el transcurso de su vida, y mediante estas relaciones se intercambian la manera de percibir y sentir la vida; compartiendo carencias,

habilidades, emociones e intereses. Esta relación que se crea a lo largo de la vida se llama relaciones interpersonales.

Con respecto a las dimensiones de las relaciones interpersonales, se acude a las contribuciones de Rogers (1961), que hablan sobre los canales de comunicación que permiten a los demás manifestar sus emociones y lograr trabajar en equipo mostrando sus habilidades socio afectivas y llegando a resolver cualquier conflicto externo creando un clima beneficioso para todos los docentes; asimismo se respalda en la definición de Silviera (2014) que define que las relaciones interpersonales son el conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre los docentes que organizan un medio óptimo para la comunicación, y para la expresión socio afectiva de las emociones las cuales permiten solucionar los problemas y trabajar en equipo de manera adecuada. Determinando en 4 sus dimensiones que se detallarán a continuación:

La dimensión comunicación: “Es una actividad humana que permite lograr una comprensión mutua entre los individuos creando una buena comunicación, donde nace una enseñanza, admitidas por medio de las discrepancias del intercambio equitativo de mutuo acuerdo” (Cisneros, 2006, p.15). Dentro de esta dimensión se incluye los siguientes indicadores: dialoga con sus colegas, manifiesta sus emociones e ideas, manifiesta su pensamiento sin pensar en los peligros y sus mensajes suelen ser claros.

Por otra parte, Albores (2005) comenta que “la comunicación es el acceso importante por donde todos los correos transitan cada día del mundo” (p. 3). La comunicación permite que personas, grupos, instituciones, puedan intercambiar información ya sea personalmente a una corta distancia, o a una larga distancia (carta, teléfono, internet). La comunicación es un factor indispensable en las relaciones interpersonales, ya que permite transmitir y compartir pensamientos, ideas, sentimientos, estados de ánimo, gustos, intereses, experiencias, valores, etc. La comunicación permite tener éxito en las actividades que realizamos, al mejorar todos los aspectos de nuestra vida, ya sea personal, familiar o laboral.

La dimensión Resolución de conflictos: Es un acumulado de técnicas y métodos trazados para ayudar a los individuos involucrados en algún conflicto, a escoger la mejor decisión sin violencia y aceptadas por ambas partes (Vals, 2010). Dentro de esta dimensión se incluye los siguientes indicadores: resolución a los problemas, busca el compañerismo entre todos, y efectúa gestiones para arreglar las dificultades de interacción. Según Domínguez (2001), al conflicto dentro de una entidad debe de dársele la importancia adecuada ya que esta pueda encontrarse en términos moderados, no se debe de confiar totalmente de ello debido que esta puede expandirse creando ambientes completos de conflicto y enlenteciendo absolutamente todo.

La dimensión Habilidades socio – afectivas: Establece la manera de cómo se relacionan con los otros, si incluye empatía, emociones y preocupaciones por los demás y habilidades sociales. Dentro de esta dimensión se incluye los siguientes indicadores: solidaridad, compañerismo, afecto y empatía. Según Romagnoli, Mena y Valdés (2007), las habilidades socio-afectivas, es la forma de afrontar solucionar los problemas de forma pacífica, manteniendo buenas relaciones interpersonales, una comunicación asertiva, manifestar de forma asertiva las emociones y pensamientos, tomar decisiones responsables, evitar conductas de riesgo, entre otras.

La dimensión Trabajo en equipo: Grupo de individuos con habilidades agregadas, comprometidos con un objetivo, una meta de trabajo, con una proyección común, con una responsabilidad compartida y tareas bien definidas (Cover, 1997). Dentro de esta dimensión se incluye los siguientes indicadores: compromiso, responsabilidad y tareas definidas. En cuanto a Alcover, Gil y Barrasa (2004), el trabajo en equipo, se trata de movilizar los bienes y materias propias y externas, de algunos conocimientos, destrezas y aptitudes, que ayudan a la persona adaptarse y lograr juntos en una determinada situación y ambiente un objetivo en común.

En cuanto a la segunda variable satisfacción laboral, Gibson (1996) refiere que es “la deducción de su percepción en cuanto a su labor, y se basa en los factores referentes en el contexto donde labora, como son los estilos de dirección, los objetivos y los ordenamientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, los contextos



profesionales...” (p.138). Asimismo, Tobbins (1996) lo explica como “La manera global de percibir su labor. Un individuo con un grado alto de satisfacción presenta cualidades positivas hacia sí mismo; en cambio un sujeto que está insatisfecho presenta cualidades negativas dirigidas a sí mismo” (p.181).

Por otra parte, Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) puntualizan que la satisfacción laboral “es la actitud que el individuo asumen con respecto a su labor” (p.121), la conceptualización de los autores está referida a los niveles cognitivos, es decir que los individuos que tienen un mayor nivel de educación podrán lidiar con las exigencias laborales. Además, perfeccionando la conceptualización anterior, Flórez (2001) menciona que la satisfacción laboral es la forma en como considera el sujeto dentro de su área de labor, donde se involucran muchos factores como es el salario, el nivel de supervisión, la condición del área donde laboran, las oportunidades, compañeros de trabajo, etc.

Davis y Newstrom (2003) refieren que “La satisfacción laboral es un grupo de emociones positivas o negativas que los trabajadores observan de su labor. Es una emoción favorable o desfavorable dirigido hacia su trabajo” (p.246). Asimismo, Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005) lo conceptualizaron como “el nivel en el cual las personas vivencias emociones de agrado o desagrado en cuanto a su labor” (118). La satisfacción laboral pedagógico es el conjunto de las percepciones y formas de accionar dentro de una institución educativa (González, 2006). Además, es el nivel de equilibrio entre la labor, lo que se espera y lo que se desea realizar como docente dentro de su área, es la apreciación cognitiva y emocional, de lo que acontece.

Del mismo modo, Robbins y Judge (2009) manifiestan que la satisfacción laboral es el nivel favorable o desfavorable que emite el individuo de su labor, y que este es positivo al momento de percibir algunos factores como es el reconocimiento, el trabajo en sí, las oportunidades para mejorar, y otros.

El trabajo de investigación se sustenta bajo las definiciones de Chiavenato (2007), Anaya y Suárez (2004) que explican que la satisfacción laboral es entendida como el grupo de cualidades que presenta sobre su labor, considerando lo que el

individuo es lo que considera de él, las actitudes y sentimientos que se suscitan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades.

Con respecto a la importancia de la satisfacción laboral, Kalleberg (1977) citado por Galaz (2002) detalló que la importancia está relacionada con el desarrollo y la dignidad de los sujetos y de los grupos laborales, teniendo en cuenta que la dignidad está vinculada con la calidad de vida, asimismo refiere que un individuo que está satisfecho influye positivamente en los demás y ayuda a que todos laboren en conjunto en beneficio de la organización, a diferencia de los individuos que se sienten insatisfechos.

De la misma forma Laca, Mejía y Gondra (2006) puntualizaron que es significativo ya que se encuentra los esquemas laborales, que es un elemento que se debe tener en cuenta actualmente debido a todo el cambio que está surgiendo dentro de las organizaciones, obligando a los trabajadores a adaptarse y buscar la forma para acoplarse y laborar de manera óptima, generando mucha confusión en la vida personal y profesional del personal, teniendo que invertir su tiempo libre para aprender las recientes formas adecuadas de producción y la atención de las peticiones de los interesados.

Por otra parte, es necesario conocer la importancia de las investigaciones sobre la satisfacción laboral, según Solís (2000) la: “Satisfacción del trabajador y el nivel de producción dentro del trabajo y la finalidad de maximizar los recursos, suscitan tensiones incompatibles que buscan ser solucionadas, cuando el triunfo de la organización implique a los empleados” (p.6). Es exactamente estos factores que la mayoría de los gerentes no analizan, pero al momento que conocen de su importancia a veces ya es muy tarde porque ya perdieron el talento humano que tenían sus trabajadores; los individuos crean un lazo afectuoso y responsabilidad con la organización, porque lo que si se quiere es conservar esta relación con los recursos que repercute en la prosperidad de los empleados y genera una seguridad y una calidad de vida adecuada.

Finalmente, es necesario meditar lo consolidado por Anaya y Suárez (2007), quienes detallaron que: “El grado de satisfacción de los individuos con su labor en la institución repercute en ella misma” (p.7). teniendo mucha razón al mencionar que los empleados son el reflejo de la institución que brindan sus servicios individuales y/o profesionales, ya que el grado de satisfacción se pone en manifiesto en los gestos y comportamientos de ellos que son particularidades internas y externas de cómo es la institución de forma global.

Las particularidades de la satisfacción laboral que se remarcan son las propuestas por Peiró y Prieto (1996) que mencionaron que: “el tema del área y el clima, así como los factores propios de los empleados determinan el grado de satisfacción laboral” (p.32). De acuerdo al contenido y el puesto del trabajo esto se refiere al trabajo desempeñado y los puestos ocupados, además se tiene que tener en cuenta el grado educativo, sus capacitaciones del empleado para lograr realizar un trabajo eficaz, también los factores propios del empleado que influyen en su estado de ánimo que es el sentido de pertenencia al grupo donde laboran, así como el bienestar de su familia y sus seres queridos, los cuales influyen para que el trabajador se sienta satisfecho.

Otro de las características para tener en cuenta es según Clark (1996) la edad: “Los empleados que tienen más edad y pasan sus años en la institución se muestran más satisfechos a diferencia de los empleados que recién están empezando su vida laboral dentro de una institución” (p.15), además, el factor edad es necesario tenerlo en cuenta ya que los empleados con varios años disfrutan de una estabilidad ya que cuentan con la experiencia almacenada en el transcurso de estos años y el de haber cambiado de empleos muchas veces, a diferencia de los inexpertos nuevos, es decir los que llevan años trabajando presentan grados altos de satisfacción laboral.

Además, existe otra de las características como es el grado de educación, para Clark y Oswald (1997) expresan que: “el individuo que tiene un nivel educativo bueno y provechoso tienen más probabilidades de lograr obtener un trabajo beneficioso” (p.7). Es real lo dicho por los autores, que es necesario contar con un amplio conocimiento ya que esto les puede dar la posibilidad de conseguir un trabajo

idóneo, y por ello contar con un buen clima, mejores condiciones laborales, un buen salario presentando un alto nivel de satisfacción, por lo contrario los individuos que no cuentan con un nivel educativo adecuado consiguen trabajo con malas condiciones laborales, y una baja remuneración sintiéndose insatisfechos.

Finalmente, en la investigación de las características de la satisfacción laboral es necesario estudiar al factor género, según Clark y Oswal (1997) señala que: “actualmente discriminan a la mujer en el ámbito laboral, lo que genera una baja remuneración, pocas posibilidades y altos índices de despido, pero a pesar de ello las mujeres presentan un mayor índice de satisfacción laboral” (p.16). Lo manifestado por los autores recrea lo que realmente está pasando en la sociedad y que muchas veces no quiere da conocer esta realidad anulándolo o mirando para otro lado, ya que proverbialmente en las distintas culturas las mujeres han sido educadas para realizar las actividades de la casa y para el cuidado de los hijos, pero ello está cambiando y evolucionando, debido que las mujeres ya están educándose y estudiando carreras que normalmente estudiarían los varones y ocupando también puestos que realizan los varones, es decir se está generalizando los puestos laborales entre las mujeres y los hombres.

La satisfacción laboral está atada profundamente a las especialidades de la escuela; los factores más significativos de satisfacción laboral se agrupan en cuatro estas son, según Gonzales (2006). a) La satisfacción en cuanto a las funciones: los profesores tienen presente lo que la institución espera de ellos, además si se solucionan adecuadamente los obstáculos se sentirán más satisfechos laborando ahí; del mismo modo, por las relaciones o lazos entre los docentes que comparten sus vivencias, etc.; definitivamente, con una adecuada realimentación en el campo laboral. b) Satisfacción con el salario y desarrollo personal: se suscita un problema cuando a los docentes no le cancela el día determinado o se les obliga realizar documentaciones complicadas para que se les cancele y además estos pagos no son claros y precisos, mostrando falta de responsabilidad y empatía, los docentes se sentirán insatisfechos. c) Satisfacción con el liderazgo: se trata de cómo perciben el liderazgo de los directores, ya que, si este es adecuado y cumple con sus funciones óptimamente formando un clima armonioso y equitativo, basado en las reglas o tratos ya establecidos, los docentes se mostrarán

satisfechos, pero si por el contrario los docentes se sientan presionados o vigilados constantemente sin permitirles un respiro desde que ingresan a trabajar hasta que se vayan, los docentes se mostrarán insatisfechos y d) Adaptación del docente al trabajo: trata de la conformidad que tiene que existir hacia el medio laboral, ya que todos los grupos e establecimientos poseen algunos valores que se ajustan de manera adecuada al pensamiento particular de cada docente, la misma filosofía institucional.

Las teorías de la satisfacción laboral, se encuentran varias teorías que se relacionan con la satisfacción laboral, y estas se agruparán en tres importantes enfoques; las cuales fundamentan la variable del estudio. Teoría de la expectativa, propuesta por Vroom y Deci (1999), quien arguye que la satisfacción laboral depende de las discordancias observadas por los docentes, ello nace cuando no recibe lo que considera justo para él, o porque trabaja arduamente. Asimismo, manifiesta Chiavenato (2002) que la teoría de la expectativa es contingencial: para que el docente se sienta motivado esto dependerá de cómo percibe su relación laboral, su desempeño y su salario obtenido mensualmente al realizar su labor.

Teoría de la equidad, elaborada por Adams, quien refiere que para que los docentes se sientan satisfechos, tendrían que sentir que lo que ellos aportan en favor del colegio se le es retribuido de manera ecuánime. Además, esta teoría está basada en que los docentes visualizan sus retribuciones, distinciones y con las retribuciones y distinciones de los demás docentes (Chiavenato, 2002).

Teoría de la motivación-higiene, elaborada por Herzberg, Chiavenato (2002) explica que esta teoría traza dos tipos de factores motivacionales; el primer factor involucra el labor externo, llamándolo higiénicos donde se encuentra: la remuneración, la condición ambiental, la forma de supervisarlos, la administración de la institución y las relaciones interpersonales y el segundo factor, que se encuentra en el interior, llamado motivadores, aquí se halla: el agradecimiento, emoción de logro, independencia, trabajo en sí y probabilidades de un progreso. Esta teoría proyecta que el factor motivador referido al cargo produce un nivel alto de satisfacción verdadera y un acrecentamiento de la producción. Por ello, el autor explica que el primer factor produce resultados negativos en el área laboral si no son cubiertos, pero al ser

satisfechos no aseveran en su totalidad que el docente cambie su conducta. Por lo contrario, el segundo factor cuya satisfacción si motiva a realizar sus actividades con mayor esfuerzo. (Navarro, 2010).

En tanto las dimensiones se basan en la definición de Chiavenato (2007) Anaya y Suárez (2004) que consideran que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos, y estas se suscitan desde las condiciones de trabajo, el reconocimiento del desempeño, las oportunidades de desarrollo que cuenten, y de las relaciones sociales con su entorno y el tiempo que la institución le brinde. Ante ello se explicarán las 4 dimensiones ya mencionadas:

Condiciones de trabajo: Es el grupo de términos que puede llegar a limitar al trabajador a realizar su trabajo, entre ellos están: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007). Asimismo, Rodríguez (1990) aseveró que la condición de trabajo es el grupo de restricciones en donde un trabajador labora, estas son: el contexto, el espacio, la ubicación, el agotamiento, la fatiga, el clima, la seguridad entre otras condiciones. Por otro lado, Blanch (2012); Blanch, Sahagún y Cervantes (2010) plantearon que las condiciones de trabajo son el conjunto de aspectos ambientales, materiales, técnicos, económicos, sociales, políticos y organizacionales que restringen la laborar, formando así factores de riesgos, pero además posibilidades para que el trabajador se desarrolle de manera positiva.

Reconocimiento de desempeño: Esta dimensión que se caracteriza porque a docentes se les reconozca su trabajo y empeño, especialmente, por parte de sus colegas, sus estudiantes, superiores y del mismo, y por la habilidad de los directores para mostrar ese reconocimiento de forma justa. En la faceta implica que: se les aprecie laboralmente tanto por sus colegas como por directores, reconocimiento de la calidad de sus actuaciones profesionales y sentir que su rendimiento laboral es el adecuado (Anaya y Suárez, 2004).

Oportunidad de desarrollo: Esta dimensión se centra en las posibilidades brindadas por la labor actual en correlación con el desarrollo de las mismas

competitividad profesionales. En ello incluye: la posibilidad de ampliar nuevas competencias, el medio de realizar una especialidad en un área, participar en eventos donde involucre temas sobre el perfeccionamiento y el medio para poder actualizarse constantemente (Anaya y Suárez, 2004).

Relaciones sociales y tiempo libre: Trata de las relaciones propias en el contexto laboral y de la disponibilidad de tiempo libre permitido por el horario de trabajo. En particular, las esenciales características son: mantener una buena relación con los compañeros de trabajo, tener tiempo apropiado para disfrutar con la familia, poseer un horario manejable, y disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).

Después de detallar el marco teórico se presenta el problema general: ¿Cuál es la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019? Los problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”?; ¿Cuál es la influencia de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”?; ¿Cuál es la influencia de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”?; ¿Cuál es la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”?

Por otra parte, el presente estudio de investigación se justifica en el aspecto práctico porque arrojará datos importantes y ayudará a conocer las características e importancia de las relaciones interpersonales dentro de la institución por parte de los docentes, además poder comprender a los docentes y propiciar un adecuado clima, del mismo modo generar buenas relaciones interpersonales y por ende poder influir para que los docentes presenten un alto nivel de satisfacción laboral.

Además, la investigación tiene notabilidad metodológica porque implica la colaboración de todos los docentes en el análisis situacional de las variables en materia; de esta forma, se encontrará la influencia de las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral. En el aspecto pedagógico, se justifica porque los docentes

evaluados podrán analizar sus relaciones interpersonales y mejorar, ya que esta variable puede influir de manera positiva o negativa en la variable satisfacción laboral.

Para responder a las interrogantes formuladas en este estudio se consideran los siguientes objetivos: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019. Y como objetivos específicos: Identificar la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. Demostrar la influencia de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. Establecer la influencia de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. Identificar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Finalmente, el estudio presenta como hipótesis general: H1. Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019 y como hipótesis nula H0. Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

Asimismo, como hipótesis específicas tenemos: H1 = Existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H0 = No existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H2 = Existe influencia significativa de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H0 = No existe influencia significativa de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H3 = Existe influencia significativa de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H0 = No existe influencia significativa de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H4= Existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”. H0= No



existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de la Investigación

Es de diseño descriptivo explicativa y corte transversal ya que “el estudio se concentra en manifestar por qué se da un fenómeno y en qué contexto se exterioriza, además los datos se recogieron en un solo momento, con la finalidad de detallar y examinar las variantes en un mismo lugar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 84).

En cuanto al diseño, es no experimental porque “en la investigación no se manipularía las variantes y sólo se observó en su contexto natural permitiendo analizarlas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 149). Es decir, no se manipularon las variantes (relaciones interpersonales y la satisfacción laboral) sólo se observaron y analizaron.

Respecto al tipo de estudio fue correlacional-causal, “donde se describe la relación entre dos o más, conceptos o variantes en un tiempo designado, mediante la función de la relación causa-efecto (causales)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 154). Por ello, se buscó hallar cómo la variable relaciones interpersonales influye en la satisfacción laboral de los docentes.

El esquema de la investigación es:

$$M = x \longrightarrow y$$

Dónde:

M = Muestra de docentes

X = Relaciones interpersonales

Y = Satisfacción laboral

$\longrightarrow$  = Influencia

## 2.2. Variables:

Esta investigación se realizó con dos variables principales:

### 2.2.1. Operacionalización:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<i>VI: Relaciones Interpersonales</i>	Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como la interacción eficiente que se establece entre las personas creando un ambiente comunicativo, donde se expresan los sentimientos y que ayuda a encontrar las soluciones a los problemas trabajando en	Son las interacciones que se establecen entre los docentes de la IE “Las Capullanas” donde se enlazan una diversidad de sentimientos para generar espacios sociales más comunicativos, capaces de resolver sus conflictos de manera pacífica, con demostración de afecto y generadores de un trabajo en equipo compartido. Se medirá a través de un cuestionario de relaciones interpersonales.	Comunicación: “Es una actividad humana que permite lograr una comprensión mutua entre los individuos creando buena comunicación, donde nace una enseñanza, admitidas por medio de las discrepancias del intercambio equitativo de mutuo acuerdo” (Cisneros, 2006, p.15).	Diálogo con sus colegas  Expresión de pensamientos e ideas Opinión sin importar riesgos Mensajes claros.	Ordinal
			Resolución de conflicto: Es el conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permitan soluciones no violentas y válidas para ambas (Vals, 2010).	Propuesta de soluciones ante los conflictos,  Búsqueda de compañerismo  Acciones para la solución de problemas de interacción.	

VD  
Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral (SL) es entendida como el grupo de cualidades que presenta sobre su labor, considerando lo que el individuo es lo que considera de él, las actitudes y sentimientos que se suscitan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del

Es la percepción de los docentes de la I.E “Las Capullanas” de conformidad respecto a las condiciones de su trabajo, el reconocimiento de su desempeño, oportunidad de desarrollo y sus relaciones sociales y tiempo libre que la Institución le brinde.

Condiciones de trabajo:  
Es el grupo de términos que puede llegar a limitar al trabajador a realizar su trabajo, entre ellos están: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007).

Solidaridad  
Compañerismo  
  
Afecto y empatía.

Habilidades socio-afectivas. Establece la manera de cómo se relacionan con los otros, si incluye empatía, emociones y preocupaciones por los demás y habilidades sociales. (Romagnoli, Mena y Valdés , 2007)

Compromiso  
Responsabilidad  
Tareas definidas

Trabajo en equipo:  
Grupo de individuos con habilidades agregadas, comprometidos con un objetivo, una meta de trabajo, con una proyección común, con una responsabilidad compartida y tareas bien definidas (Cover, 1997)

Entorno  
Lugar  
Ubicación  
Seguridad  
Materiales

Ordinal

---

desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades (Chiavenato, 2007, Anaya y Suárez, 2004).

Reconocimiento de desempeño:

Se caracteriza por que a docentes se les reconozca su trabajo y empeño, especialmente, por parte de sus colegas, sus estudiantes, superiores y del mismo, y por la habilidad de los directores para mostrar ese reconocimiento de forma justa. En la faceta implica que: se les aprecie laboralmente tanto por sus colegas como por directores, reconocimiento de la calidad de sus actuaciones profesionales y sentir que su rendimiento laboral es el adecuado (Anaya y Suárez, 2004).

Aprecio en el ámbito laboral.

Reconocimiento de los profesores de la calidad de tus actuaciones profesionales Reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho

Rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades

Oportunidad de desarrollo:

se centra en las posibilidades brindadas por la labor actual en correlación con el desarrollo de las mismas competitividades profesionales. En ello incluye: la posibilidad de ampliar nuevas competencias, el medio de realizar una especialista en un área, participar en eventos donde involucre temas sobre el perfeccionamiento y el medio para poder actualizarse constantemente (Anaya y Suárez, 2004).

Desarrollo de nuevas

competencias Participación en programas de capacitación.

Actualización

---

Relaciones sociales y tiempo libre: Trata de las relaciones propias en el contexto laboral y de la disponibilidad de tiempo libre permitido por el horario de trabajo. En particular, las esenciales características son: mantener una buena relación con los compañeros de trabajo, tener tiempo apropiado para disfrutar con la familia, poseer un horario manejable, y disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).

Relaciones positivas

Disposición de tiempo para la familia

Horario flexible

---

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población:**

### **2.3.1. Población**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que la población “es el grupo de individuos que coinciden con similares particularidades” (p. 82); esta población está conformada por 64 docentes de la I.E. “Las Capullanas”.

### **2.3.2. Muestra:**

Hernández, Fernández y Baptista (2010), refieren que la muestra “es un subgrupo de individuos que se encuentran en la población y que mantienen similares particularidades” (p. 84). Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, y está conformada por 64 docentes de la I.E. “Las Capullanas”; distribuidos 4 en inicial, 22 en primaria y 38 en el nivel secundario.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

Para la presente investigación se utilizó como técnica la “Encuesta”, es un documento con preguntas que el investigador formula a un grupo de individuos para analizar sus percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### **2.4.2. Instrumentos**

Para medir la variable relaciones interpersonales, la investigadora diseñó un cuestionario que consta de 21 ítems, que permitió evaluar las 4 dimensiones: comunicación, resolución de conflictos, habilidades socio-afectivas, y trabajo en equipo, la escala utilizada es Likert con las siguientes puntuaciones: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), de vez en cuando (2) y nunca (1).

Para medir la variable satisfacción laboral, la investigadora diseñó un cuestionario que consta de 22 ítems que permitió evaluar las 4 dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento de desempeño, oportunidad de desarrollo, y relaciones sociales y tiempo libre, la escala utilizada es Likert con las siguientes puntuaciones: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), de vez en cuando (2) y nunca (1).

### 2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez:

Es el grado en que una medición se encuentra relacionada de forma consistente con otras mediciones. Una de las técnicas es la validez de expertos o face validity, la cual describe el nivel en que normalmente un instrumento de evaluación calcula la variante en materia, de acuerdo con “voces calificadas”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), para ello se utilizó la valoración de juicio de expertos.

Tabla 1:

Validación de los instrumentos de investigación

Instrumento	Validador	Grado académico	Calificación	
Relaciones interpersonales	Espinoza	Salazar,	Doctora	Muy adecuado
	Liliana			
	Guerrero	Marchán,	Doctora	Muy adecuado
	Ruth Hortelia			
Satisfacción laboral	Espinoza	Salazar,	Doctora	Muy adecuado
	Liliana			
	Guerrero	Marchán,	Doctora	Muy adecuado
	Ruth Hortelia			

Confiabilidad:

Es el nivel en que un instrumento brinda resultados consistentes y acorde en una misma persona; una de la manera para conseguir la confiabilidad es usando la medida de consistencia interna denominada Alfa de Cronbach, cuyos valores oscilan entre cero y uno, donde el coeficiente cero significa nula confiabilidad y el coeficiente uno expresa una alta confiabilidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010), para obtener la confiabilidad se aplicó prueba piloto a los dos instrumentos.

Los resultados obtenidos del piloto aplicado fueron los siguientes:

Instrumento relaciones interpersonales (21 ítems) = ,914 (Altamente confiable)

Instrumentos satisfacción laboral (22 ítems) = ,857 (Altamente confiable)



## **2.5. Procedimientos**

Para realizar la investigación primero se pidió el permiso a la Dirección de la institución, después que se realizaron las coordinaciones se aplicaron los cuestionarios previamente validados y confiables.

## **2.6. Método de análisis de datos**

La información recaudada se vació en el programa de Microsoft Excel, los resultados se muestran en las tablas de frecuencia y gráficos. Para la comprobación de las hipótesis se recurrió al programa estadístico SPSS, versión 23, aplicando la Prueba Estadística llamada Coeficiente de correlación de Spearman.

## **2.7. Aspectos éticos**

En primer lugar, se hizo llegar al Director un documento solicitando el permiso para aplicar los cuestionarios a los docentes y se le informó el objetivo del estudio. Además, se solicitó el permiso pertinente a los docentes de la institución para aplicarles los cuestionarios, siendo estos anónimos. Del mismo modo se mostró respeto al momento de hacer uso de los datos recogidos y a la hora de realizar las tablas y gráficos. Últimamente, se deja en claro que se tiene en cuenta los derechos de autor.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Estadística descriptiva

Objetivo general:

Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

Tabla 2

*Distribución de frecuencia de las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

Nivel de la variable relaciones interpersonales	Nivel de la variable satisfacción laboral							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuadas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regulares	0	0.0%	20	31.3%	6	9.4%	26	40.6%
Adecuadas	0	0.0%	14	21.9%	24	37.5%	38	59.4%
Total	0	0.0%	34	53.1%	30	46.9%	64	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes

Los resultados que se muestran en la tabla 2, dan cuenta que el 59,4% de los docentes evaluados de la institución educativa “Las Capullanas” de Sullana, consideran tener un nivel adecuado de relaciones interpersonales y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 37.5% de los evaluados; en cuanto al grupo que se ubicó en el nivel regular de relaciones interpersonales 40.6% señala que su nivel de satisfacción laboral igualmente es regular en el 31.3% de los evaluados; esto muestra de manera descriptiva que conforme se va mejorando el nivel de relaciones interpersonales va mejorando la satisfacción laboral.

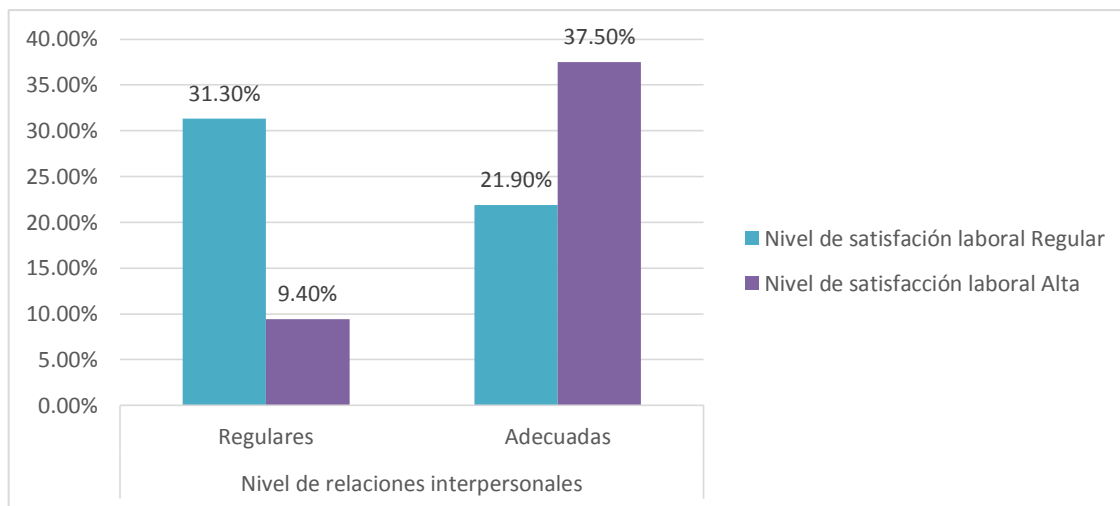


Figura 1: Distribución de frecuencia de las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.

### Objetivo específico 1:

Identificar la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 3

*Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

Nivel de comunicación	de	Nivel de la variable satisfacción laboral						Total	
		Baja		Regular		Alta		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
Inadecuada	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
Regular	0	0.0%	18	28.1%	4	6.3%	22	34.4%	
Adecuada	0	0.0%	16	25.0%	26	40.6%	42	65.6%	
Total	0	0.0%	34	53.1%	30	46.9%	64	100.0%	

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes

Los resultados que se muestran en la tabla 3, dan cuenta que el 65.6% de los docentes evaluados de la institución educativa “Las Capullanas” de Sullana, consideran tener un nivel adecuado la comunicación que se realiza en la institución y por lo tanto su

satisfacción laboral es alta en el 40,6% de los evaluados; en cuanto al grupo que se ubicó en el nivel regular de comunicación 34,4% señala que su nivel de satisfacción laboral igualmente es regular en el 28.1% de los docentes; esto muestra de manera descriptiva que conforme se va mejorando el nivel de comunicación en la institución va mejorando la satisfacción laboral de los docentes.

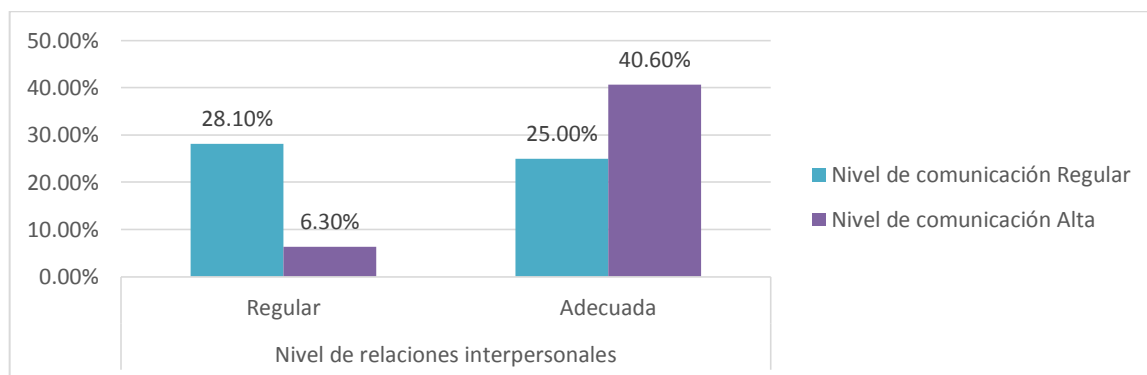


Figura 2: Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.

### Objetivo específico 2:

Demostrar la influencia de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 4

*Distribución de frecuencia de la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

Nivel de resolución de conflictos	Nivel de la variable satisfacción laboral							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuada	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	0	0.0%	24	37.5%	11	17.2%	35	54.7%
Adecuada	0	0.0%	10	15.6%	19	29.7%	29	45.3%
Total	0	0.0%	34	53.1%	30	46.9%	64	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes

En la tabla 4, dan cuenta que el 54,7% de los docentes evaluados de la institución educativa “Las Capullanas” de Sullana, consideran tener un nivel regular de resolución de conflictos y por lo tanto su satisfacción laboral es regular en el 37,5% de los evaluados; en cuanto al grupo que se ubicó en el nivel adecuado de resolución de conflictos 45,3% señala que su nivel de satisfacción laboral es alta en el 29,7% de los docentes; esto muestra de manera descriptiva que conforme se va mejorando el nivel de resolución de conflictos en la institución va mejorando la satisfacción laboral de los docentes.

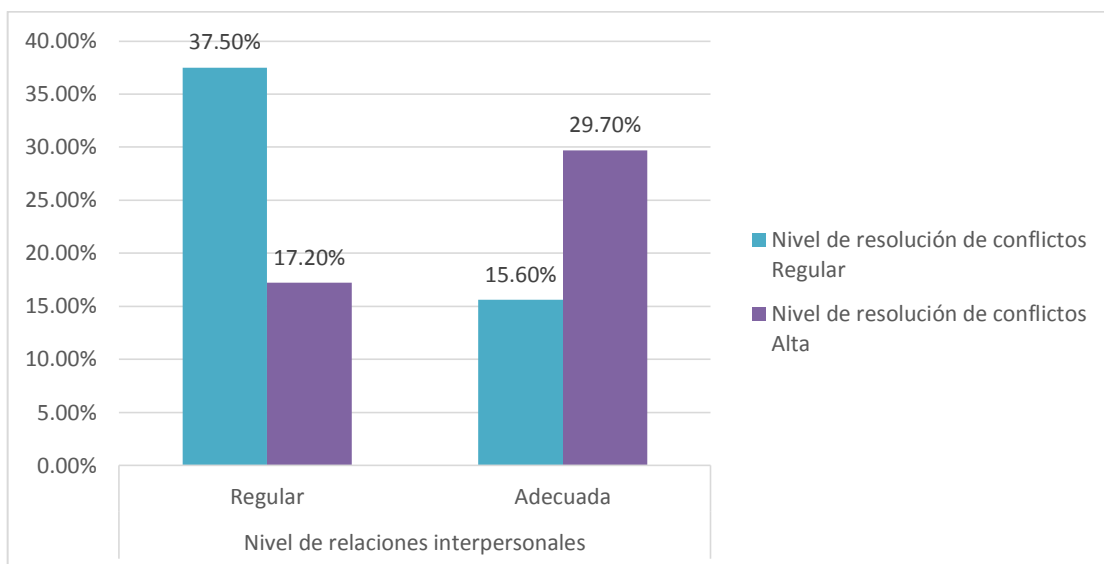


Figura 3: Distribución de frecuencia de la dimensión de resolución de conflictos y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.

### **Objetivo específico 3:**

Establecer la influencia de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 5

*Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades socio afectivas de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

Nivel de habilidades socioafectivas	Nivel de la variable satisfacción laboral							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Inadecuada	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%
Regular	0	0.0%	20	31.3%	8	12.5%	28	43.8%
Adecuada	0	0.0%	13	20.3%	22	34.4%	35	54.7%
Total	0	0.0%	34	53.1%	30	46.9%	64	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes

En la tabla 5, dan cuenta que el 54,7% de los docentes evaluados de la institución educativa “Las Capullanas” de Sullana, consideran tener un nivel adecuado las habilidades socio afectivas y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 34,4% de los evaluados; en cuanto al grupo que se ubicó en el nivel regular de habilidades socio afectivas 43,8% señala que su nivel de satisfacción laboral es igualmente regular en el 31,3% de los docentes; esto muestra de manera descriptiva que conforme se va mejorando el nivel de habilidades socio afectivas en la institución va mejorando la satisfacción laboral de los docentes.

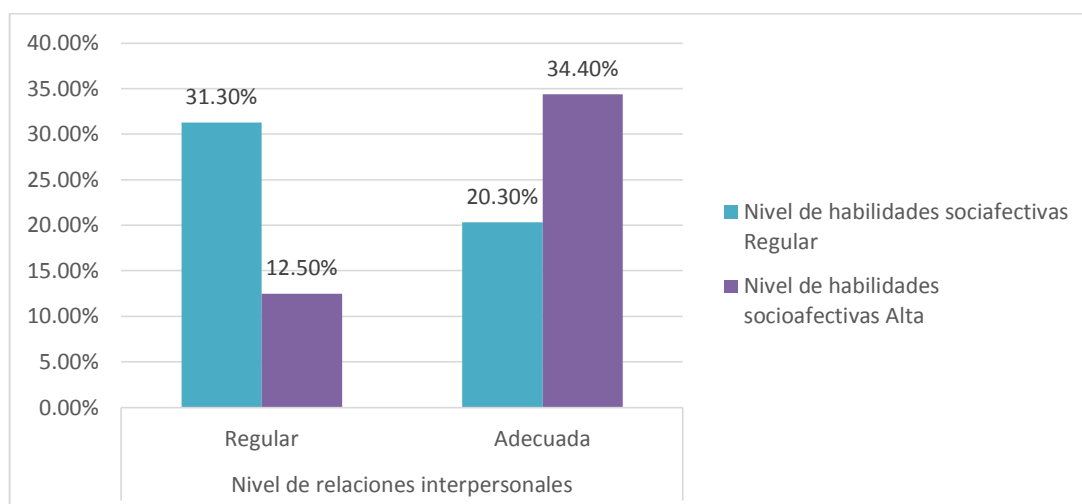


Figura 4: Distribución de frecuencia de la dimensión de habilidades socio afectivas y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.

**Objetivo específico 4:**

Identificar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 6

*Distribución de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

Nivel trabajo en equipo	Nivel de la variable satisfacción laboral							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Inadecuada	0	0.0%	2	3.1%	0	0.0%	2	3.1%
Regular	0	0.0%	14	21.9%	5	7.8%	19	29.7%
Adecuada	0	0.0%	18	28.1%	25	39.1%	43	67.2%
Total	0	0.0%	34	53.1%	30	46.9%	64	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los docentes

En la tabla 6, nos muestra que el 67,2% de los docentes evaluados de la institución educativa “Las Capullanas” de Sullana, consideran tener un nivel adecuado de trabajo en equipo y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 39,1% de los evaluados; en cuanto al grupo que se ubicó en el nivel regular de trabajo en equipo 29,7% señala que su nivel de satisfacción laboral es igualmente regular en el 21,9% de los docentes; esto muestra de manera descriptiva que conforme se va mejorando el nivel de trabajo en equipo en la institución va mejorando la satisfacción laboral de los docentes.

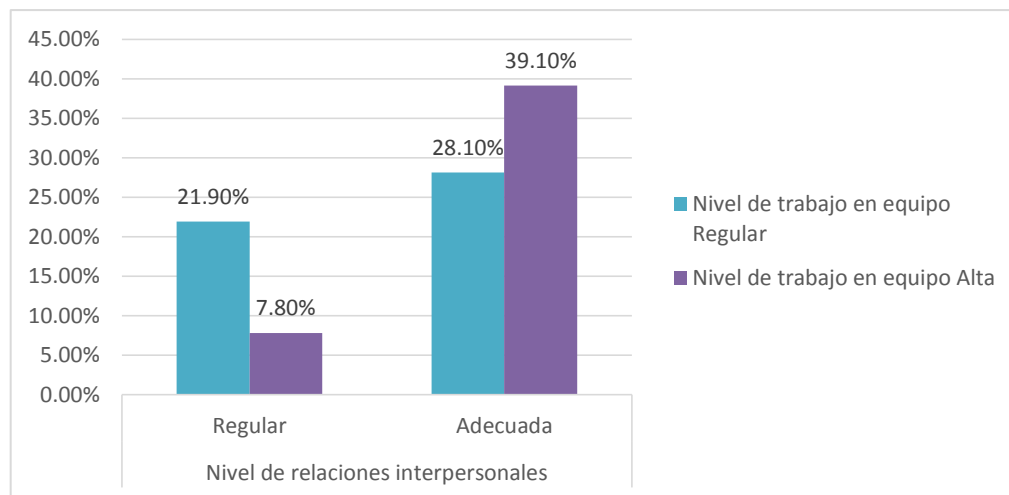


Figura 5: Distribución de frecuencia de la dimensión trabajo en equipo y la variable satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.

### 3.2. Estadística inferencial

#### Hipótesis general

Hi: Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

Ho: Las relaciones interpersonales no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

Tabla 7

*Correlación entre las variables relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

			Satisfacción laboral
Rho de	Relaciones	Coefficiente de correlación	.511 **
Spearman	interpersonales	Sig. (bilateral)	.000
		R <sup>2</sup>	.261 = 26%

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

En la tabla 7 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.511 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que dice que las relaciones



interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019; el porcentaje de influencia es del 26%

### **Hipótesis específica 1**

Hi: Existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Ho: No existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 8

*Correlación entre la dimensión comunicación de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

		Satisfacción laboral	
Rho de		Coefficiente de correlación	.445**
Spearman	Comunicación	Sig. (bilateral)	.000
		R <sup>2</sup>	.198 = 20%

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

En la tabla 8 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.455 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que dice que, existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”; el porcentaje de influencia es del 20%

### **Hipótesis específica 2**

Hi: Existe influencia significativa de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Ho: No existe influencia significativa de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 9

*Correlación entre la dimensión resolución de conflictos de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	.478**
		Sig. (bilateral)	.000
		R <sup>2</sup>	.228 = 23%

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

En la tabla 9 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.478 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que dice que, existe influencia significativa de la forma como se resuelven los conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”; el porcentaje de influencia es del 23%.

### Hipótesis específica 3

Hi: Existe influencia significativa de las habilidades socioafectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Ho: No existe influencia significativa de las habilidades socioafectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 10

*Correlación entre la dimensión habilidades socioafectivas de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Habilidades socioafectivas	Coefficiente de correlación	.352**
		Sig. (bilateral)	.004
		R <sup>2</sup>	.124 = 12%

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

En la tabla 10 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.352 (correlación baja y positiva) y un p-valor obtenido de 0.004, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que dice que, existe influencia significativa de las habilidades socioafectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”; el porcentaje de influencia es del 12% siendo bajo.

#### **Hipótesis específica 4**

Hi: Existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Ho: No existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”.

Tabla 11

*Correlación entre la dimensión trabajo en equipo de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los docentes de la I.E “Las Capullanas” – Sullana.*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.500**
		R <sup>2</sup>	.250 = 25%

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

En la tabla 11 se observa, que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.500 (correlación moderada y positiva) y un p-valor obtenido de 0.000, el cual es menor al p-valor tabulado de 0.01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador que dice que, existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”; el porcentaje de influencia es del 25%.

#### IV. DISCUSIÓN

En consideración al primer objetivo, los resultados muestran que el 65,6% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel adecuado la comunicación que se realiza en la institución y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 40,6%, asimismo se encontró que existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, presentando un porcentaje de influencia de 20%; es decir los docentes que presentan niveles óptimos de comunicación siendo asertivos al momento de expresar sus opiniones también mostraran un alto grado de satisfacción dentro de la institución. Los datos concuerdan con lo dicho por Cisneros (2006, p.15) la comunicación “es una actividad humana que permite lograr una comprensión mutua entre los individuos creando buena comunicación, donde nace una enseñanza, admitidas por medio de las diferencias del intercambio recíproco al mutuo acuerdo”. Asimismo, se conoce que la satisfacción laboral pedagógico es el conjunto de las percepciones y formas de accionar dentro de una institución educativa (González, 2006). Los resultados son similares a los encontrados en la investigación de Espinoza (2014), en el cual el personal que labora respondió de la siguiente manera: el 46% manifestó que la comunicación es siempre deficiente, el 61% manifiesta que se siente motivado en la institución, y el 47% señala que el clima organizacional siempre es inarmónico. Dentro de esta investigación se conoce que indicadores de las relaciones interpersonales puede influir de manera drástica en el clima de una organización.

En cuanto al segundo objetivo, los resultados muestran que el 54,7% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel regular de resolución de conflictos y por lo tanto su satisfacción laboral es regular en el 37,5%, asimismo se evidencio que existe influencia significativa de la forma como se resuelven los conflictos en la satisfacción laboral de la IE “Las Capullanas”, Sullana, presentando un porcentaje de influencia de 23%; es decir los docentes que consideran que usan técnicas mediadoras para solucionar los conflictos mostraran un mayor nivel de satisfacción laboral. Los datos coinciden con Vals (2010) que la resolución de conflictos es un acumulado de técnicas y métodos trazados para ayudar a los individuos involucrados en algún conflicto, a escoger la mejor decisión sin violenta y aceptadas por ambas partes. Por otro lado, Robbins y Judge (2009) manifiestan que la satisfacción

laboral es el nivel favorable o desfavorable que emite el individuo de su labor, y que este es positivo al momento de percibir algunos factores como es el reconocimiento, el trabajo en sí, las oportunidades para mejorar, y otros. Los datos coinciden con los resultados del estudio de Vásquez (2018), que mostro que las relaciones interpersonales se relacionan de manera positiva significativa con la motivación laboral, como se puede evidenciar las relaciones interpersonales llegan a influenciar en varios ámbitos como es su motivación, es decir si los docentes muestras adecuadas relaciones interpersonales también mostrarán un nivel alto de motivación llegando a existir un clima laboral optimo dentro de la Institución.

Con respecto al tercer objetivo, los resultados muestran que el 54,7% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel adecuado las habilidades socio afectivas y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 34,4%, asimismo se halló que existe influencia significativa de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de la IE “Las Capullanas”, Sullana, presentando un porcentaje de influencia de 12%; es decir los docentes que demuestran solidaridad ante los problemas de otros compañeros y son empáticos se sentirán mayormente satisfechos realizando su labor. Según Romagnoli, Mena y Valdés (2007), las habilidades socio-afectivas, es la forma de afrontar solucionar los problemas de forma pacífica, manteniendo buenas relaciones interpersonales, una comunicación asertiva, manifestar de forma asertiva las emociones y pensamientos, tomar decisiones responsables, evitar conductas de riesgo, entre otras. Y para Flórez (2001) la satisfacción laboral es la forma en como considera el sujeto dentro de su área de labor, donde se involucran muchos factores como es el salario, el nivel de supervisión, la condición del área donde laboran, las oportunidades, compañeros de trabajo, etc. Resultados son similares a los encontrados por Tejada (2017), donde obtuvo como resultado que el clima llega a influenciar en las relaciones de los docentes para que estas sean estrechas o indiferentes generando un sin número de consecuencias que con el tiempo se evidenciarán y perjudicarán a los alumnos de dicha institución.

En cuanto al cuarto objetivo, los resultados muestran que el 67,2% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel adecuado de trabajo en equipo y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 39,1%, asimismo se halló que

existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de la IE “Las Capullanas”, Sullana, presentando un porcentaje de influencia de 25%; es decir los docentes que trabajan en equipo comunicando y escuchando adecuadamente a sus compañeros presentaran un grado alto de satisfacción laboral. Los datos se relacionan a lo dicho por Alcover, Gil y Barrasa (2004), el trabajo en equipo, se trata de movilizar los bienes y materias propias y externas, de algunos conocimientos, destrezas y aptitudes, que ayudan a la persona adaptarse y lograr juntos en una determinada situación y ambiente un objetivo en común, en cuanto al desempeño laboral coinciden con lo que menciona Chiavenato (2007), Anaya y Suárez (2004) que explican que la satisfacción laboral es entendida como el grupo de cualidades que presenta sobre su labor, considerando lo que el individuo es lo que considera de él, las actitudes y sentimientos que se generan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades. Resultados distintos se presenta en la investigación de Vargas (2015), donde se muestra como conclusión que un gran número de trabajadores se sienten poco satisfechos en su institución, evadiendo sus compromisos con la institución y ausentándose en momentos importantes, aunque también se halló que un gran porcentaje de trabajadores refieren que el clima es consultivo aunque este resultado es aceptable, es necesario mejorarlo hasta llegar a tener un clima participativo, dinámico y comunicativo.

En relación al objetivo general, los resultados muestran que el 59,4% de los docentes evaluados de la institución educativa, consideran tener un nivel adecuado de relaciones interpersonales y por lo tanto su satisfacción laboral es alta en el 37.5%, asimismo se halló que las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, presentando un porcentaje de influencia de 26%; es decir los docentes que se comunican oportunamente con sus compañeros mostrando una buena relación con todos se sentirán más satisfechos laboralmente. Los datos concuerdan con la definición de Bolaños (2015) la relación interpersonal en los profesores es el conjunto de interacciones donde comparten, laboran juntos, se relacionan de forma positiva o negativa con los demás, es necesario mencionar que en esta interacción se involucran varios factores que son la personalidad, valores, contexto, etc. Y Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) la

satisfacción laboral “es la actitud que el individuo asumen con respecto a su labor” (p.121). Los resultados son similares a la conclusión final del estudio de Ramos (2015), donde se muestra que las relaciones sociales pueden llegar a influir de manera positiva o negativa en los docentes ya que este factor puede elevar los niveles de estrés e influir para que los docentes se sientan satisfechos laboralmente o no.

## V. CONCLUSIONES

- Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, mostrando una correlación moderada y positiva, alcanzando los siguientes valores ( $\rho = .511^{**}$  y  $\text{sig.} = .000$ ), el porcentaje de influencia fue de 26%.
- La comunicación de las relaciones interpersonales influyen moderadamente, positiva estadísticamente significativa en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, ( $\rho = .445^{**}$  y  $\text{sig.} = .000$ ), alcanzado un porcentaje del 20%.
- La forma como se resuelven los conflictos influye significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, mostrando una correlación moderada y positiva, alcanzando los siguientes valores ( $\rho = .478^{**}$  y  $\text{sig.} = .000$ ) y un porcentaje del 23%.
- Existe influencia baja y significativa de las habilidades socioafectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, mostrando una correlación baja y positiva, alcanzando los siguientes valores ( $\rho = .352^{**}$  y  $\text{sig.} = .004$ ) y un porcentaje de influencia fue de 12%.
- La dimensión trabajo en equipo influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019, alcanzando los siguientes valores ( $\rho = .500^{**}$  y  $\text{sig.} = .000$ ) y un porcentaje de influencia de 25%.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al director de la institución, promover actividades en la que los docentes puedan interactuar en espacios de trabajo como las actividades de integración laboral, teniendo establecido un horario fijo para ello, con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción en los docentes.
- A los docentes de la institución, continuar manteniendo una adecuada comunicación con todos los compañeros; ello puede ser en los correos electrónicos y reuniones periódicas siendo asertivos a la hora de manifestar sus ideas o desacuerdos con el fin de mantener un nivel alto de satisfacción laboral.
- Al director de la institución, coordinar con los docentes para que reciban capacitaciones tanto de conocimientos como de relaciones interpersonales para que cuenten con un amplio grupo de estrategias sobre las soluciones de conflictos y así se fortalezca su grado de satisfacción laboral dentro de la Institución.
- A los docentes de la institución, mantener relaciones laborales claras desde el momento que se integran para realizar las tareas o funciones mostrando eficiencia y sinceridad con los nuevos colaboradores y así todos los docentes logren mantenerse sintiéndose satisfechos laboralmente.
- A los docentes de la institución, continuar trabajando en equipo de forma eficiente en pro de los objetivos establecidos y en beneficio de todo el alumnado, y estar dispuestos a corregir los errores que se puedan suscitar en el transcurso del proceso causándoles insatisfacción.

## REFERENCIAS

- Albores, C. (2005). *Comunicaciones interpersonales*. Como obtener óptimos resultados profesionales gracias a una comunicación eficaz. 1º. Edición. España: Ideas Propias.
- Alcover, C., Gil, F. y Barrasa, A. (2004). *Team learning: Adaptation of learning activities scales in a spanish sample*. [Aprendizaje de equipo: Adaptación en una muestra española de las escalas de actividades de aprendizaje] *Psicothema*, 16(3), 378-383.
- Álvarez D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>
- Amorós, E. (2011). *Determinantes de la satisfacción laboral*. España: PUZ. Recuperado de: [goo.gl/7fwhKg](http://goo.gl/7fwhKg).
- Anaya, D. y Suárez, J. (2004). *La Escala de Satisfacción Laboral Versión para Orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la Satisfacción Laboral*. *Revista de Investigación Educativa*, 22(2). 519-534.
- Anaya, D. y Suárez J. (2007). *Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria*. Un estudio de ámbito nacional. *Revista de Educación*. 344, pp. 217-243. Recuperado el 28 de abril de 2008 de: [http://www.revistaeducacion.mec.es/re344\\_09html](http://www.revistaeducacion.mec.es/re344_09html).
- Arévalo, R. (2015). *“Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las Instituciones Educativas secundarias particulares del Distrito de Castilla - Piura”*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura, Piura.
- Báez, A. (2006). *Las habilidades sociales*. España: CIDE. Recuperado de: [goo.gl/UADp4](http://goo.gl/UADp4).
- Wiemann, M. (2011). *La comunicación en las relaciones interpersonales*. Barcelona: Edit. UOC.

- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. 1°. Edición. México: Mc Graw Hill.
- Bolaños, J (2015). *Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos*. Universidad Landibar Guatemala.
- Blanch, J. (2012). *Trabajar y Bienestar*. Barcelona: UOC.
- Blanch, J., Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010). *Estructura factorial de la Escala de Condiciones de Trabajo*. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 26 (3), 175-189.
- Campos, J. (2013). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes de las Instituciones educativas Integradas del distrito de Satipo*. Tesis. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo.
- Cover, P. (1997). *Lo que hace funcionar a los equipos: investigación de la eficacia grupal de la Planta comercial a la suite ejecutiva*. Diario de Gestión, 23 (3), 239-290.
- Clark, C. (2002). *Investigación cuantitativa en psicología, del diseño experimental al reporte de investigación*. México, D. F: Oxford University Press México, S.A de CV.
- Clark, A. y Oswald, L. (2005): “*El cambio de la calidad del empleo en países de la OCDE*”, el Instituto para el Estudio del Trabajo (IZA) IZA Discussion Papers, núm. 1.610.
- Clark, C. (1996). *Perspectivas sobre la satisfacción laboral*. Revista Psicología Ocupacional.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 7ma Edición. México. Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos*. México: McGraw Hill.

- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw Hill Interamericana.
- Domínguez, O. (2001). “*Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones*”. <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>
- Espinoza, M. (2014). “*Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la institución educativa Omaira Sánchez Garzón*”. (Tesis de Postgrado). Universidad EAN, Cartagena.
- Fabara, E. (2005). *Estudio de caso en Ecuador. En UNESCO, Condiciones de Trabajo y Salud Docente: estudios de casos en Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay*. (págs. 103-137). Santiago de Chile: Oficina Regional de Educación de la UNESCO. Obtenido de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/condiciones\\_trabajo\\_salud\\_docente.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/condiciones_trabajo_salud_docente.pdf).
- Fernández, M. (2010). *Burnout, autoeficacia y estrés en maestros peruanos: Tres estudios fácticos*. Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Flórez, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Galaz, J. (2002). *La satisfacción en el trabajo de académicos en una universidad pública estatal*. Perfiles Educativos, año/vol. XXIV, número 096, pp. 47-72. Recuperado el 23 de abril de 2008 de: <http://redalyc.uaemex.mx/buscador/search.jsp?query=galaz>.
- Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gardner, H. (1995). *Mentes Creativas. Una anatomía de la creatividad humana* (p.53). Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1999). “*A Reply to Perry D. Klein's 'Multiplying the problems of intelligence by eight'*”. Canadian Journal of Education 23 (1): 96-102. doi:10.2307/1585968. JSTOR 1585790.

- Gibson, J. (1996). *“Las organizaciones”* (8° ed.) Mc Graw Hill (Madrid 1996). 769 pág.
- Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnelly, D. (2001). *Las organizaciones*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Gimeno, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía- Brasil)*. Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona.
- González, P. (1995). *Comunicación y relaciones interpersonales*. España: VAM. Recuperado de: [goo.gl/QnHZAf](http://goo.gl/QnHZAf).
- Laca, F., Mejía, J.C., Gondra, J. (2006). *Propuesta de un modelo para evaluar el bienestar laboral como componente de la salud mental*. *Psicología y Salud*, enerojunio, año/vol. 16, número 001, Universidad Veracruzana, Xalapa, México, pp. 87-92.
- López, A. (2017). *Satisfacción laboral de los docentes de la I.E. dos de mayo de Villa Paccha - distrito de Chulucanas, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura.
- López, B., Aguilar, A., y Fraire, J. (2007). *El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral docente*. *Psicothema*, 19(1), 81-87.
- Murillo, I. (2006). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. México: UAM. [Goo.gl/aLCypT](http://Goo.gl/aLCypT).
- Olivares, J., Quintana del Solar, M., Matta, C., Choy, J., Ronquillo, W., y Maldonado, M. (2006, enero/junio). *Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento académico de Clínica Estomatológica*. *Estomatol Herediana*, 16(1), 21-25. Recuperado de [http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552006000100005](http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552006000100005)
- Peinado y Vallejo (2005). *Comportamientos de las organizaciones*. Edit. McGraw-Hill. España:

- Ponce, K. (2014). “*Incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del Instituto Nacional de Educación Básica de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez*”. (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Mazatenango.
- Peiró, M. y Prieto, L. (1996). *Distinguen entre las características del contenido del puesto y las características del ambiente, así como de los aspectos personales del individuo como determinantes de la satisfacción laboral*. Ante los numerosos aspectos y criterios para clasificar de los factores a tener en cuenta en la determinación. Recuperado de: [goo.gl/V8ksr1](http://goo.gl/V8ksr1).
- Prócel, T. (2012). *Comunicación, personalidad y educación*. Cuba: Pueblo y Educación.
- Ramos, V. (2015). *Relaciones sociales en el trabajo y satisfacción laboral*. (Tesis de Maestría). Universidad Casa Grande, Ecuador- Guayaquil.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13a edición. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, C. (1990). *Salud y trabajo*. La situación de los trabajadores en Argentina. PIACT. Centro editor de américa latina. Buenos Aires
- Rogers, C. (1961). *El proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica*. Buenos Aires, Paidós, p. 26, 27, 28 y 29.
- Romagnoli, C., Mena, I. Valdés, A. (2007). ¿Qué son las Habilidades socio afectivas y éticas? Valoras UC. Consultado el 28 de Abril de 2015. Disponible en: [http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/habilidades\\_socioafectivas.pdf](http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/habilidades_socioafectivas.pdf).
- Sandoval, E. (2012). *Relaciones interpersonales en la fórmula*. España: Murillo. Recuperado de: [goo.gl/QjHXAf](http://goo.gl/QjHXAf).
- Silviera, P. (2014).
- Solís, P. (2000). *El modelo de gestión socioeconómica del ISEOR: características y dispositivos estructurales*. Quinta mesa. En M. Fernández y H. Savall

- (Coords.), 1er Coloquio Internacional: El modelo de gestión socioeconómica en organizaciones mexicanas. Programa Ecos-Norte. (pp. 215-235). México – Francia: UAM – ISEOR.
- Schermerhorn, J; y Osborn. R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. (1ª ed.). México: Limusa.
- Tejada, R. (2017). "*El clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal docente de la Institución Educativa Mateo Pumacahua Chihuantito de Pongobamba Distrito de Chinchero Urubamba, Cusco – 2016*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú- Lima.
- Torres, J. (2010). *Análisis de Grado de Satisfacción del Profesorado de Educación Secundaria en el Desarrollo de su Labor Docente*. Contextos Educativos, 27-41.
- Tobbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall S.A.  
Recuperado de: [goo.gl/mNMb2g](http://goo.gl/mNMb2g).
- Vals, M. (2010). *Modelo de Manejo de Conflictos*. Conflict Mode Instrument, Mountain View.
- Vargas, A. (2015). "*Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" - Lambayeque*". (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Vásquez, J. (2018). *Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú- Lima.
- Vroom, V. y Deci, E. (1999). *Motivación y alta dirección*. México: Trillas.
- Zaldívar (2007). *Comportamiento en las organizaciones*. Editorial Interamericana S.A. de CV. México.
- Zupiría, L. (2015). *Relaciones interpersonales*, Generalidades. Bilboa - España: Universidad del país Vasco.

# **ANEXOS**



## CUESTIONARIO APLICADO AL DOCENTE

### VARIABLE: 1 RELACIONES INTERPERSONALES

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:** Estimado Docente, este cuestionario contiene ítems sobre la variable de relaciones interpersonales, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de las instituciones educativas.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

**Las categorías de respuesta son:**

Siempre (5) casi siempre (4) algunas veces (3) de vez en cuando (2) nunca (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		1	2	3	4	5
<b>Comunicación</b>						
1	En la institución educativa los docentes se comunican de manera asertiva.					
2	La comunicación entre los docentes es horizontal					
3	En la institución educativa los docentes se comunican de manera oportuna expresando libremente pensamientos e ideas hacia los demás.					
4	Los docentes manifiestan sus opiniones sin importar herir a los demás.					
5	Los mensajes productos de la comunicación entre los docentes son claros y entendibles.					
<b>Resolución de conflictos</b>						
6	Los docentes suelen hacer propuestas equitativas para solucionar conflictos entre sus compañeros.					
7	Los docentes realizan acciones para solucionar problemas de interacción.					
8	Los docentes buscan el compañerismo entre sus colegas de tal manera que puedan solucionar sus diferencias.					
9	Cuando existen desacuerdos, los docentes buscan considerar los puntos de vista de sus compañeros.					
10	Los docentes suelen utilizar técnicas mediadoras					

	para solucionar los conflictos entre trabajadores.					
11	Los directivos toman una actitud imparcial en la solución de conflictos entre los docentes.					
<b>Habilidades socio afectivas</b>						
12	Los docentes demuestran solidaridad ante las dificultades de otros compañeros de labores.					
13	Los docentes algunas veces encuentran dificultades para ver las cosas desde el punto de vista de otros compañeros.					
14	Los docentes cuando observan que algunos compañeros(as) están siendo tratados (a) injustamente , se sienten apenados por ellos (ellas)					
15	Los docentes suelen ser empáticos con sus compañeros de trabajo					
16	Las desgracias de algunos compañeros (as) les afectan mucho a los demás docentes.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
17	Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, se comprometen seriamente con el trabajo encomendado.					
18	Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, comunican sus ideas de forma adecuada.					
19	Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo escuchan adecuadamente las ideas de los demás.					
20	Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo se responsabilizan con las tareas solicitadas en los plazos establecidos.					
21	Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo definen las tareas y los plazos de manera equitativa.					

## FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Relaciones interpersonales
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : IE “Las Capullanas”, Sullana
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autores : Bach. Hipten Gonzales, Angela Julianna
- .6. Medición : Relaciones interpersonales
- .7. Administración : Docentes
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual - Colectiva

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel de las relaciones interpersonales de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Comunicación:**

- Diálogo con sus colegas
- Expresión de pensamientos e ideas
- Opinión sin importar riesgos
- Mensajes claros.

- .2. **Resolución de conflicto:**

- Propuesta de soluciones ante los conflictos,
- Búsqueda de compañerismo
- Acciones para la solución de problemas de interacción.

- .3. **Habilidades socioafectivas:**

- Solidaridad
- Compañerismo
- Afecto y empatía.

4. **Trabajo en equipo:**

- Compromiso
- Responsabilidad
- Tareas definidas

• **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario de las Relaciones interpersonales, consta de 21 ítems, dividiéndose en cuatro dimensiones: comunicación, soluciones de conflictos, habilidades socioafectivas y trabajo en equipo.
2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: inadecuada, regular y adecuada. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 21 puntos y el máximo es 105 puntos, para la variable.
3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5) casi siempre (4) algunas veces (3) de vez en cuando (2) nunca (1).
4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 105 puntos.

• **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

• **EVALUACIÓN:**

**a. Nivel para cada una de las dimensiones de las Relaciones interpersonales:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

**b. Nivel de la Relaciones interpersonales:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de las relaciones interpersonales de los docentes.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO RELACIONES INTERPERSONALES

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.914	21

El resultado muestra que el instrumento es altamente confiable para su aplicación

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	69.8000	92.457	.555	.911
VAR00002	69.7333	95.067	.225	.916
VAR00003	69.6000	86.971	.636	.908
VAR00004	70.8000	93.886	.198	.919
VAR00005	69.8000	95.029	.224	.916
VAR00006	70.2000	86.029	.846	.904
VAR00007	70.2000	84.743	.834	.903
VAR00008	70.0000	85.714	.784	.905
VAR00009	70.3333	88.524	.643	.908
VAR00010	70.3333	88.667	.742	.907
VAR00011	69.6667	91.238	.324	.917
VAR00012	69.4667	84.124	.723	.906
VAR00013	69.8667	92.410	.440	.912
VAR00014	69.6667	88.667	.579	.910
VAR00015	69.8667	83.981	.800	.904
VAR00016	69.8667	86.838	.619	.909
VAR00017	69.5333	88.695	.613	.909
VAR00018	69.4667	87.981	.696	.907
VAR00019	69.5333	92.981	.312	.915
VAR00020	69.4000	93.971	.340	.914
VAR00021	69.5333	91.267	.621	.910

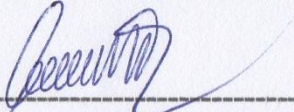
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, para la expresión socio afectiva de las emociones las cuales permiten resolver conflictos y trabar en equipo de manera adecuada.	<b>Comunicación:</b> Es una actividad humana que permite alcanzar el entendimiento mutuo entre los protagonistas del proceso de comunicación, en el que se origina un aprendizaje común y expresiones asertivas, aprobadas por medio de las diferencias del intercambio recíproco al mutuo acuerdo utilizando el estilo horizontal” (Cisneros, 2006, p.15).	Diálogo con sus colegas	4. En la institución educativa los docentes se comunican de manera asertiva.																	
			5. La comunicación entre los docentes es horizontal																	
		Expresión de pensamientos e ideas	1. En la institución educativa los docentes se comunican de manera oportuna expresando libremente pensamientos e ideas hacia los demás.																	
		Opinión sin importar riesgos	2. Los docentes manifiestan sus opiniones sin importar herir a los demás.																	
		Mensajes claros.	3. Los mensajes productos de la comunicación entre los docentes son claros y entendibles.																	
	<b>Resolución de conflicto:</b> El conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permitan	Propuesta de soluciones ante los conflictos,	6. Los docentes suelen hacer propuestas equitativas para solucionar conflictos entre sus compañeros.																	
			8. Los docentes realizan acciones para solucionar problemas de interacción.																	
		Búsqueda de compañerismo	7. Los docentes buscan el compañerismo entre sus colegas de tal manera que puedan solucionar sus diferencias.																	

soluciones no violentas y válidas para ambas (Vals, 2010).		11. Cuando existen desacuerdos, los docentes buscan considerar los puntos de vista de sus compañeros.																			
	Acciones para la solución de problemas de interacción.	9. Los docentes suelen utilizar técnicas mediadoras para solucionar los conflictos entre trabajadores.																			
		10. Los directivos toman una actitud imparcial en la solución de conflictos entre los docentes.																			
<b>Habilidades socio – afectivas.</b> Determinan el modo en que nos relacionamos con los demás: incluye empatía (conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás); y habilidades sociales.	Solidaridad	12. Los docentes demuestran solidaridad ante las dificultades de otros compañeros de labores.																			
	Compañerismo	13. Los docentes algunas veces encuentran dificultades para ver las cosas desde el punto de vista de otros compañeros.																			
		14. Los docentes cuando observan que algunos compañeros(as) están siendo tratados (as) injustamente , se siente apenados por ellos (ellas)																			
	Afecto y empatía.	15. Los docentes suelen ser empáticos con sus compañeros de trabajo																			
		16. Las desgracias de algunos compañeros (as) les afectan mucho a los demás docentes.																			
	<b>Trabajo en equipo</b> Conjunto de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, con un planeamiento común, con responsabilidad mutua compartida y	Compromiso	17. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, se comprometen seriamente con el trabajo encomendado.																		
18. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, comunican sus ideas de forma adecuada.																					
19. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo escuchan adecuadamente las ideas de los demás.																					
Responsabilidad		20. Cuando los docentes realizan un trabajo en																			

tareas bien definidas (Cover, 1997)		equipo se responsabilizan con las tareas solicitadas en los plazos establecidos.														
	Tareas definidas	21. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo definen las tareas y los plazos de manera equitativa.														


---

**Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar**  
**Evaluador**



## FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide las relaciones interpersonales

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de las relaciones interpersonales

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Espinoza Salazar, Liliana Ivonne

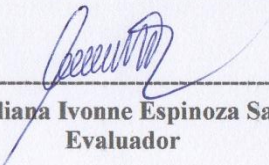
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Docente de Posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** : Investigadora  
Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------

  
-----  
Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar  
Evaluador



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
RELACIONES INTERPERSONALES Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, para la expresión socio afectiva de las emociones las cuales permiten resolver conflictos y trabar en equipo de manera adecuada.	<b>Comunicación:</b> Es una actividad humana que permite alcanzar el entendimiento mutuo entre los protagonistas del proceso de comunicación, en el que se origina un aprendizaje común y expresiones asertivas, aprobadas por medio de las diferencias del intercambio recíproco al mutuo acuerdo utilizando el estilo horizontal” (Cisneros, 2006, p.15).	Diálogo con sus colegas	4.En la institución educativa los docentes se comunican de manera asertiva.						X		X		X				
			5.La comunicación entre los docentes es horizontal						X		X		X		X		
		Expresión de pensamientos e ideas	1. En la institución educativa los docentes se comunican de manera oportuna expresando libremente pensamientos e ideas hacia los demás.							X		X		X			
		Opinión sin importar riesgos	2.Los docentes manifiestan sus opiniones sin importar herir a los demás.							X		X		X			
		Mensajes claros.	3.Los mensajes productos de la comunicación entre los docentes son claros y entendibles.							X		X		X			
	<b>Resolución de conflicto:</b> El conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permitan	Propuesta de soluciones ante los conflictos,	6.Los docentes suelen hacer propuestas equitativas para solucionar conflictos entre sus compañeros.							X		X		X			
			8. Los docentes realizan acciones para solucionar problemas de interacción.							X		X		X			
		Búsqueda de compañerismo	7. Los docentes buscan el compañerismo entre sus colegas de tal manera que puedan solucionar sus diferencias.							X		X		X			



común, con responsabilidad mutua compartida y tareas bien definidas (Cover, 1997)	Responsabilidad	los demás. 20.Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo se responsabilizan con las tareas solicitadas en los plazos establecidos.																
	Tareas definidas	21.Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo definen las tareas y los plazos de manera equitativa.							X		X		X		X		X	


  
 Dra. Ruth H. Guerrero Marchán  
 DIRECTORA

---

**Dra. Ruth Hortelia Guerrero Marchán**

**FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide las relaciones interpersonales

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de las relaciones interpersonales

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Guerrero Marchán, Ruth Hortelia

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor



**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Directora del CETPRO “San Martín de Porras”- Piura

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** :

- Dirección (15 años)
- Jefa del Área de Personal - UGEL Piura (2015)
- Especialista de Educación - UGEL Piura (2016-2017)
- Miembro del Comité de la Unidad de Gestión Educativa Local –Piura, responsable de la Evaluación para Acceder a Plazas Vacantes en los Cargos Directivos, Jerárquicos y de Especialistas en Educación en el Marco de la ley de Reforma Magisterial
- Miembro del Comité de la Unidad de Gestión Educativa Local –Piura, para la contratación de Especialistas en seguimiento de Gestión Administrativa e Institucional
- Miembro del Comité de Contratación Docente 2016 de las UGELES Piura, La Unión, Sechura, Tambogrande.

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------


  
 Dra. Ruth E. Guerrero Marchán  
 DIRECTORA

---

Dra. Ruth Hortelia Guerrero Marchán

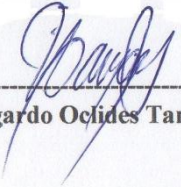
MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, para la expresión socio afectiva de las emociones las cuales permiten resolver conflictos y trabar en equipo de manera adecuada.	<b>Comunicación:</b> Es una actividad humana que permite alcanzar el entendimiento mutuo entre los protagonistas del proceso de comunicación, en el que se origina un aprendizaje común y expresiones asertivas, aprobadas por medio de las diferencias del intercambio recíproco al mutuo acuerdo utilizando el estilo horizontal” (Cisneros, 2006, p.15).	Diálogo con sus colegas	4. En la institución educativa los docentes se comunican de manera asertiva.																
			5.La comunicación entre los docentes es horizontal																
		Expresión de pensamientos e ideas	1. En la institución educativa los docentes se comunican de manera oportuna expresando libremente pensamientos e ideas hacia los demás.																
		Opinión sin importar riesgos	2. Los docentes manifiestan sus opiniones sin importar herir a los demás.																
		Mensajes claros.	3. Los mensajes productos de la comunicación entre los docentes son claros y entendibles.																
	<b>Resolución de conflicto:</b> El conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permitan	Propuesta de soluciones ante los conflictos,	6. Los docentes suelen hacer propuestas equitativas para solucionar conflictos entre sus compañeros.																
			8. Los docentes realizan acciones para solucionar problemas de interacción.																
		Búsqueda de compañerismo	7. Los docentes buscan el compañerismo entre sus colegas de tal manera que puedan solucionar sus diferencias.																

soluciones no violentas y válidas para ambas (Vals, 2010).		11. Cuando existen desacuerdos, los docentes buscan considerar los puntos de vista de sus compañeros.																			
	Acciones para la solución de problemas de interacción.	9. Los docentes suelen utilizar técnicas mediadoras para solucionar los conflictos entre trabajadores.																			
		10. Los directivos toman una actitud imparcial en la solución de conflictos entre los docentes.																			
<b>Habilidades socio – afectivas.</b> Determinan el modo en que nos relacionamos con los demás: incluye empatía (conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás); y habilidades sociales.	Solidaridad	12. Los docentes demuestran solidaridad ante las dificultades de otros compañeros de labores.																			
	Compañerismo	13. Los docentes algunas veces encuentran dificultades para ver las cosas desde el punto de vista de otros compañeros.																			
		14. Los docentes cuando observan que algunos compañeros(as) están siendo tratados (as) injustamente , se siente apenados por ellos (ellas)																			
	Afecto y empatía.	15. Los docentes suelen ser empáticos con sus compañeros de trabajo																			
		16. Las desgracias de algunos compañeros (as) les afectan mucho a los demás docentes.																			
	<b>Trabajo en equipo</b> Conjunto de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, con un planeamiento común, con	Compromiso	17. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, se comprometen seriamente con el trabajo encomendado.																		
18. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo, comunican sus ideas de forma adecuada.																					
19. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo escuchan adecuadamente las ideas de los demás.																					

responsabilidad mutua compartida y tareas bien definidas (Cover, 1997)	Responsabilidad	20. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo se responsabilizan con las tareas solicitadas en los plazos establecidos.															
	Tareas definidas	21. Cuando los docentes realizan un trabajo en equipo definen las tareas y los plazos de manera equitativa.															




---

**Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar**



## FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide las relaciones interpersonales

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de las relaciones interpersonales

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Tamariz Nunjar Hildegardo Oclides

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Docente de Posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** : Investigador  
Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------

  
-----  
Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar

## VARIABLE: 2 SATISFACCIÓN LABORAL

CÓDIGO: .....

**Indicaciones:** Estimado Docente, este cuestionario contiene ítems sobre la variable de satisfacción laboral, por favor responda con toda sinceridad, ya que de ello dependerá que los resultados de esta investigación sean objetivos y puedan contribuir con el mejoramiento de las instituciones educativas.

Lea Usted comprensivamente y conteste a las afirmaciones marcando “X” en una sola alternativa.

**Las categorías de respuesta son:**

Siempre (5) casi siempre (4) algunas veces (3) de vez en cuando (2) nunca (1)

Nº	Dimensión/ítems	Categorías				
		1	2	3	4	5
<b>Condiciones de trabajo</b>						
1	Los ambientes de la institución educativa donde trabajan los docentes están expuestos al ruido.					
2	La iluminación que tiene la institución educativa es la adecuada para realizar las labores educativas.					
3	Los ambientes de la institución educativa donde laboran los docentes son confortables.					
4	La distribución física de las áreas de trabajo de la institución educativa facilita la realización de las labores docentes.					
5	La institución educativa cuenta con dispositivos de seguridad para realizar las labores educativas.					
6	Los docentes consideran que su ritmo de trabajo en la institución educativa les genera cansancio, fatiga y agotamiento.					
7	Los ambientes de trabajo en la institución cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.					
8	El mobiliario y los equipos que utilizan los docentes para realizar su trabajo docente en la institución educativa se encuentran en perfectas condiciones.					
<b>Reconocimiento de desempeño</b>						
9	En la institución educativa los docentes aprecian a otros colegas que brindan aportes a la					

	labor docente					
10	Los directivos de la institución educativa recompensan a los docentes por el trabajo realizado					
11	Los docentes reciben estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la institución educativa.					
12	La institución educativa tiene programa de incentivos que hacen que los docentes se esfuercen cada día.					
13	Los docentes suelen encomendar trabajos según la especialidad de cada colega.					
<b>Oportunidad de desarrollo</b>						
14	A través de las capacitaciones recibidas por parte de la institución, los docentes han fortalecido sus habilidades académicas					
15	Los docentes consideran que la institución educativa impulsa el desarrollo profesional de todos los profesores.					
16	Los docentes consideran que la institución educativa facilita la capacitación y perfeccionamiento de todos los profesores.					
17	La institución educativa cuenta con un plan de trabajo de capacitación a todos sus docentes.					
18	Los docentes consideran que la institución educativa invierten lo suficiente para capacitar a todos sus docentes					
19	Los directivos motivan a la actualización de los conocimientos de especialidad de todos sus docentes.					
<b>Relaciones sociales y tiempo libre</b>						
20	En la institución educativa se practican relaciones de cordialidad entre los colegas y demás trabajadores de la institución					
21	En la institución educativa se tiene como política disponer de tiempo para la familia					
22	En la institución educativa los horarios de trabajo son flexibles de modo que permiten realizar otras actividades personales.					

## FICHA TÉCNICA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Satisfacción laboral
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : IE “Las Capullanas”, Sullana
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autores : Bach. Hipten Gonzales, Angela Julianna
- .6. Medición : Satisfacción laboral
- .7. Administración : Docentes
- .8. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual - Colectiva

- **OBJETIVO:**

Evaluar el nivel de la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- .1. **Condiciones de trabajo:**

- Entorno
- Lugar
- Ubicación
- Seguridad
- Materiales

- .2. **Reconocimiento de desempeño:**

- Aprecio en el ámbito laboral.
- Reconocimiento de los profesores de la calidad de tus actuaciones profesionales
- Reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho
- Rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades

- .3. **Oportunidad de desarrollo:**

- Desarrollo de nuevas competencias
- Participación en programas de capacitación.
- Actualización

**.4. Relaciones sociales y tiempo libre:**

- Relaciones positivas
- Disposición de tiempo para la familia
- Horario flexible

• **INSTRUCCIONES:**

1. El Cuestionario de la Satisfacción laboral, consta de 22 ítems, dividiéndose en cuatro dimensiones: condiciones de trabajo, reconocimiento de desempeño, oportunidad de desarrollo y relaciones sociales y tiempo libre.
2. Se han establecido tres niveles para describir las dimensiones investigadas: baja regular y alta. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta, el puntaje mínimo que se podía obtener, es 22 puntos y el máximo es 110 puntos, para la variable.
3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5) casi siempre (4) algunas veces (3) de vez en cuando (2) nunca (1).
4. El resultado final es la suma de las cuatro dimensiones haciendo un total de 110 puntos.

• **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

• **EVALUACIÓN:**

**b. Nivel para cada una de las dimensiones de la Satisfacción laboral:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

**c. Nivel de la Satisfacción laboral:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de la satisfacción laboral de los docentes.

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.857	22

El resultado muestra que el instrumento es altamente confiable para su aplicación.

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	67.4286	115.495	-.191	.871
VAR00002	64.5714	111.648	.152	.858
VAR00003	65.4286	107.341	.381	.853
VAR00004	65.4286	105.495	.376	.853
VAR00005	65.4286	100.879	.589	.846
VAR00006	66.6429	109.478	.111	.862
VAR00007	65.5714	102.418	.454	.850
VAR00008	65.8571	107.363	.201	.860
VAR00009	65.9286	107.148	.234	.858
VAR00010	66.7143	101.297	.583	.846
VAR00011	67.1429	97.516	.774	.839
VAR00012	67.4286	103.341	.317	.857
VAR00013	67.0000	110.308	.038	.868
VAR00014	66.0714	97.148	.663	.841
VAR00015	66.2857	99.143	.589	.845
VAR00016	66.2857	103.143	.476	.850
VAR00017	66.2143	94.181	.683	.840
VAR00018	67.4286	107.802	.207	.859
VAR00019	66.2143	95.874	.807	.837
VAR00020	66.6429	98.093	.660	.842
VAR00021	66.7143	96.374	.797	.837
VAR00022	67.0714	100.533	.594	.845

MATRIZ DE VALIDACIÓN

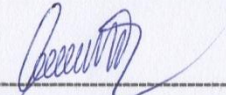
TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
<p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p> <p>La satisfacción laboral (SL) es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades (Chiavenato, 2007, Anaya y Suárez, 2004).</p>	<p><b>Condiciones de trabajo</b></p> <p>Es el conjunto de las limitaciones en las que un individuo labora, como son: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007).</p>	Entorno	2. Los ambientes de la institución educativa donde trabajan los docentes están expuestos al ruido.																		
		Lugar	3.La iluminación que tiene la institución educativa es la adecuada para realizar las labores educativas.																		
			1.Los ambientes de la institución educativa donde laboran los docentes son confortables.																		
		Ubicación	4.La distribución física de las áreas de trabajo de la institución educativa facilitan la realización de las labores docentes.																		
		Seguridad	5. La institución educativa cuenta con dispositivos de seguridad para realizar las labores educativas.																		
			8.Los docentes consideran que su ritmo de trabajo en la institución educativa les genera cansancio, fatiga y agotamiento.																		
			6.Los ambientes de trabajo en la institución cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.																		
		Materiales	7.El mobiliario y los equipos que utilizan los docentes para realizar su trabajo docente en la institución educativa se encuentran en perfectas condiciones.																		
		<p><b>Reconocimiento de desempeño</b></p> <p>Se trata del reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por</p>	Aprecio en el ámbito laboral.	9.En la institución educativa los docentes aprecian a otros colegas que brindan aportes a la labor docente																	
			Reconocimiento de los	10.Los directivos de la institución educativa recompensan a los docentes por el trabajo																	

<p>parte de los colegas pero, también, por parte de los estudiantes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento. Las facetas implicadas son: ser apreciado laboralmente por tus colegas, reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los profesores, obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades (Anaya y Suárez, 2004).</p>	<p>profesores de la calidad de tus actuaciones profesionales</p>	<p>realizado</p>																		
	<p>Reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho</p>	<p>11.Los docentes reciben estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la institución educativa.</p> <p>12.La institución educativa tiene programa de incentivos que hacen que los docentes se esfuercen cada día.</p>																		
	<p>Rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades</p>	<p>13.Los docentes suelen encomendar trabajos según la especialidad de cada colega.</p>																		
<p><b>Oportunidad de desarrollo</b> Se trata de una dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales. Las facetas aquí presentes son Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado, participación en programas</p>	<p>Desarrollo de nuevas competencias</p>	<p>14.A través de las capacitaciones recibidas por parte de la institución, los docentes han fortalecido sus habilidades académicas</p> <p>15. Los docentes consideran que la institución educativa impulsa el desarrollo profesional de todos los profesores.</p>																		
	<p>Participación en programas de capacitación.</p>	<p>16. Los docentes consideran que la institución educativa facilita la capacitación y perfeccionamiento de todos los profesores.</p> <p>17.La institución educativa cuenta con un plan de trabajo de capacitación a todos sus docentes.</p> <p>18. Los docentes consideran que la institución educativa invierten lo suficiente para capacitar a</p>																		



<p>de perfeccionamiento y posibilidad de actualización permanente (Anaya y Suárez, 2004).</p> <p><b>Relaciones sociales y tiempo libre</b> Relaciones sociales y tiempo libre. Esta es una dimensión que tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral. En concreto, las principales características son: tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, disponer de suficiente tiempo para la familia, tener un horario flexible, disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).</p>		todos sus docentes																
	Actualización	19.Los directivos motivan a la actualización de los conocimientos de especialidad de todos sus docentes																
	Relaciones positivas	20.En la institución educativa se practican relaciones de cordialidad entre los colegas y demás trabajadores de la institución																
	Disposición de tiempo para la familia	21.En la institución educativa se tiene como política disponer de tiempo para la familia																
	Horario flexible	22. En la institución educativa los horarios de trabajo son flexibles de modo que permiten realizar otras actividades personales.																


---

**Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar**  
 Evaluador

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide la satisfacción laboral

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de la satisfacción laboral

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Espinoza Salazar, Liliana Ivonne

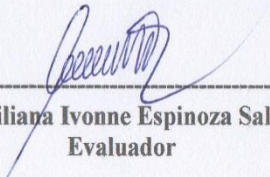
**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Docente de Posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** : Investigadora  
Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------

  
Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar  
Evaluador

**TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p align="center"><b>SATISFACCION LABORAL</b></p> <p>La satisfacción laboral (SL) es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades (Chiavenato, 2007, Anaya y Suárez, 2004).</p>	<b>Condiciones de trabajo</b> Es el conjunto de las limitaciones en las que un individuo labora, como son: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007).	Entorno	2. Los ambientes de la institución educativa donde trabajan los docentes están expuestos al ruido.						X		X		X		X			
		Lugar	3.La iluminación que tiene la institución educativa es la adecuada para realizar las labores educativas.						X		X		X		X			
			1.Los ambientes de la institución educativa donde laboran los docentes son confortables.						X		X		X		X			
		Ubicación	4.La distribución física de las áreas de trabajo de la institución educativa facilitan la realización de las labores docentes.						X		X		X		X			
			Seguridad	5. La institución educativa cuenta con dispositivos de seguridad para realizar las labores educativas.						X		X		X		X		
		8.Los docentes consideran que su ritmo de trabajo en la institución educativa les genera cansancio, fatiga y agotamiento.							X		X		X		X			
		6.Los ambientes de trabajo en la institución cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.							X		X		X		X			
		Materiales	7.El mobiliario y los equipos que utilizan los docentes para realizar su trabajo docente en la institución educativa se encuentran en perfectas condiciones.						X		X		X		X			
			<b>Reconocimiento de desempeño</b> Se trata del reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por parte de los colegas pero,	Aprecio en el ámbito laboral.	9.En la institución educativa los docentes aprecian a otros colegas que brindan aportes a la labor docente							X		X		X		X
		Reconocimiento de los profesores de la		10.Los directivos de la institución educativa recompensan a los docentes por el trabajo realizado							X		X		X		X	

<p>también, por parte de los estudiantes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento. Las facetas implicadas son: ser apreciado laboralmente por tus colegas, reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los profesores, obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades (Anaya y Suárez, 2004).</p> <p><b>Oportunidad de desarrollo</b> Se trata de una dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales. Las facetas aquí presentes son Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, posibilidad de ser experto en un tipo de</p>	<p>calidad de tus actuaciones profesionales</p>																		
	<p>Reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho</p>	<p>11.Los docentes reciben estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la institución educativa.</p>						X		X			X			X			
		<p>12.La institución educativa tiene programa de incentivos que hacen que los docentes se esfuercen cada día.</p>						X		X			X			X			
	<p>Rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades</p>	<p>13.Los docentes suelen encomendar trabajos según la especialidad de cada colega.</p>						X		X			X			X			
	<p>Desarrollo de nuevas competencias</p>	<p>14.A través de las capacitaciones recibidas por parte de la institución, los docentes han fortalecido sus habilidades académicas</p>						X		X			X			X			
		<p>15. Los docentes consideran que la institución educativa impulsa el desarrollo profesional de todos los profesores.</p>						X		X			X			X			
	<p>Participación en programas de capacitación.</p>	<p>16. Los docentes consideran que la institución educativa facilita la capacitación y perfeccionamiento de todos los profesores.</p>						X		X			X			X			
		<p>17.La institución educativa cuenta con un plan de trabajo de capacitación a todos sus docentes.</p>						X		X			X			X			
		<p>18. Los docentes consideran que la institución educativa invierten lo suficiente para capacitar a</p>						X		X			X			X			

<p>trabajo especializado, participación en programas de perfeccionamiento y posibilidad de actualización permanente (Anaya y Suárez, 2004).</p> <p><b>Relaciones sociales y tiempo libre</b> Relaciones sociales y tiempo libre. Esta es una dimensión que tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral. En concreto, las principales características son: tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, disponer de suficiente tiempo para la familia, tener un horario flexible, disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).</p>		todos sus docentes															
	Actualización	19.Los directivos motivan a la actualización de los conocimientos de especialidad de todos sus docentes						X		X		X		X			
	Relaciones positivas	20.En la institución educativa se practican relaciones de cordialidad entre los colegas y demás trabajadores de la institución						X		X		X		X			
	Disposición de tiempo para la familia	21.En la institución educativa se tiene como política disponer de tiempo para la familia						X		X		X		X			
	Horario flexible	22. En la institución educativa los horarios de trabajo son flexibles de modo que permiten realizar otras actividades personales.						X		X		X		X			

### FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide la satisfacción laboral

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de la satisfacción laboral

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Guerrero Marchán, Ruth Hortelia

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor


**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Directora del CETPRO “San Martín de Porras” - Piura

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** :

- Dirección (15 años)
- Jefa del Área de Personal - UGEL Piura (2015)
- Especialista de Educación - UGEL Piura (2016-2017)
- Miembro del Comité de la Unidad de Gestión Educativa Local –Piura, responsable de la Evaluación para Acceder a Plazas Vacantes en los Cargos Directivos, Jerárquicos y de Especialistas en Educación en el Marco de la ley de Reforma Magisterial
- Miembro del Comité de la Unidad de Gestión Educativa Local –Piura, para la contratación de Especialistas en seguimiento de Gestión Administrativa e Institucional
- Miembro del Comité de Contratación Docente 2016 de las UGELES Piura, La Unión, Sechura, Tambogrande.

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------




Dra. Ruth H. Guerrero Marchán  
DIRECTORA

---

**Dra. Ruth Hortelia Guerrero Marchán**

MATRIZ DE VALIDACIÓN

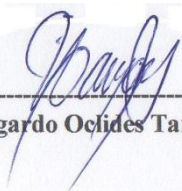
TÍTULO DE LA TESIS: RELACIONES INTERPERSONALES Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA IE “LAS CAPULLANAS”, SULLANA, 2019

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				SIEMPRE	.CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	DE VEZ EN CUANDO	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
<p><b>SATISFACCION LABORAL</b></p> <p>La satisfacción laboral (SL) es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades (Chiavenato, 2007, Anaya y Suárez, 2004).</p>	<p><b>Condiciones de trabajo</b></p> <p>Es el conjunto de las limitaciones en las que un individuo labora, como son: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007).</p>	Entorno	2. Los ambientes de la institución educativa donde trabajan los docentes están expuestos al ruido.																		
		Lugar	3.La iluminación que tiene la institución educativa es la adecuada para realizar las labores educativas.																		
			1.Los ambientes de la institución educativa donde laboran los docentes son confortables.																		
		Ubicación	4.La distribución física de las áreas de trabajo de la institución educativa facilitan la realización de las labores docentes.																		
		Seguridad	5. La institución educativa cuenta con dispositivos de seguridad para realizar las labores educativas.																		
			8.Los docentes consideran que su ritmo de trabajo en la institución educativa les genera cansancio, fatiga y agotamiento.																		
			6.Los ambientes de trabajo en la institución cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad.																		
		Materiales	7.El mobiliario y los equipos que utilizan los docentes para realizar su trabajo docente en la institución educativa se encuentran en perfectas condiciones.																		
		<p><b>Reconocimiento de desempeño</b></p> <p>Se trata del reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por</p>	Aprecio en el ámbito laboral.	9.En la institución educativa los docentes aprecian a otros colegas que brindan aportes a la labor docente																	
			Reconocimiento de los	10.Los directivos de la institución educativa recompensan a los docentes por el trabajo																	

<p>parte de los colegas pero, también, por parte de los estudiantes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento. Las facetas implicadas son: ser apreciado laboralmente por tus colegas, reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los profesores, obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades (Anaya y Suárez, 2004).</p>	<p>profesores de la calidad de tus actuaciones profesionales</p>	<p>realizado</p>																	
	<p>Reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho</p>	<p>11.Los docentes reciben estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la institución educativa.</p> <p>12.La institución educativa tiene programa de incentivos que hacen que los docentes se esfuercen cada día.</p>																	
	<p>Rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades</p>	<p>13.Los docentes suelen encomendar trabajos según la especialidad de cada colega.</p>																	
<p><b>Oportunidad de desarrollo</b> Se trata de una dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales. Las facetas aquí presentes son Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado, participación en programas</p>	<p>Desarrollo de nuevas competencias</p>	<p>14.A través de las capacitaciones recibidas por parte de la institución, los docentes han fortalecido sus habilidades académicas</p> <p>15. Los docentes consideran que la institución educativa impulsa el desarrollo profesional de todos los profesores.</p>																	
	<p>Participación en programas de capacitación.</p>	<p>16. Los docentes consideran que la institución educativa facilita la capacitación y perfeccionamiento de todos los profesores.</p> <p>17.La institución educativa cuenta con un plan de trabajo de capacitación a todos sus docentes.</p> <p>18. Los docentes consideran que la institución educativa invierten lo suficiente para capacitar a</p>																	



<p>de perfeccionamiento y posibilidad de actualización permanente (Anaya y Suárez, 2004).</p> <p><b>Relaciones sociales y tiempo libre</b> Relaciones sociales y tiempo libre. Esta es una dimensión que tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral. En concreto, las principales características son: tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, disponer de suficiente tiempo para la familia, tener un horario flexible, disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).</p>		todos sus docentes																
	Actualización	19.Los directivos motivan a la actualización de los conocimientos de especialidad de todos sus docentes																
	Relaciones positivas	20.En la institución educativa se practican relaciones de cordialidad entre los colegas y demás trabajadores de la institución																
	Disposición de tiempo para la familia	21.En la institución educativa se tiene como política disponer de tiempo para la familia																
	Horario flexible	22. En la institución educativa los horarios de trabajo son flexibles de modo que permiten realizar otras actividades personales.																


---

**Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar**

## FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario que mide la satisfacción laboral

**OBJETIVO** : Conocer el nivel de la satisfacción laboral

**DIRIGIDO A** : Docentes de la Institución Educativa “Las Capullanas”, Sullana

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR** : Tamariz Nunjar Hildegardo Oclides

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR** : Doctor

**CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR** : Docente de Posgrado

**EXPERTICIA DEL EVALUADOR** : Investigador  
Docente del Programa MAE- Universidad César Vallejo

**VALORACIÓN** :

<del>Muy Adecuado</del>	Adecuado	Regular	Inadecuado	Muy inadecuado
-------------------------	----------	---------	------------	----------------

  
-----  
Dr. Hildegardo Oclides Tamariz Nunjar

## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Método</b>	<b>Población</b>
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Las relaciones interpersonales influyen significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>	<p>Tipo de estudio: No experimental</p> <p>Diseño: Correlacional causal</p> <p>Esquema M = X → Y</p>	<p>64 DOCENTES</p>
<p><b>Preguntas específicas</b></p> <p>¿Cómo influye la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019?</p> <p>¿Cómo influye la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la influencia de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p> <p>Demostrar la influencia de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe influencia significativa de la comunicación en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p> <p>Existe influencia significativa de la resolución de conflictos en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>	<p>Dónde: M= Muestra de docentes X= Relaciones interpersonales Y = Satisfacción laboral → = Influencia</p>	

<p>¿Cómo influyen las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019?</p> <p>¿Cómo influye el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019?</p>	<p>Establecer la influencia de las habilidades socio afectivas de en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p> <p>Identificar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>	<p>Existe influencia significativa de las habilidades socio afectivas en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p> <p>Existe influencia significativa del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de la IE “Las Capullanas”, Sullana, 2019.</p>		
---	--	--	--	--

**MATRIZ DE ÍTEM: VARIABLES RELACIONES INTERPERSONALES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Variable independiente: Relaciones interpersonales	Silviera (2014) conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, para la expresión socio afectiva de las emociones las cuales permiten resolver conflictos y trabar en equipo de manera adecuada.	<b>Comunicación:</b> Es una actividad humana que permite alcanzar el entendimiento mutuo entre los protagonistas del proceso de comunicación, en el que se origina un aprendizaje común y expresiones asertivas, aprobadas por medio de las diferencias del intercambio recíproco al mutuo acuerdo utilizando el estilo horizontal” (Cisneros, 2006, p.15).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversa con sus colegas</li> <li>• Expresa sus pensamientos e ideas, opina otros temas</li> <li>• Da su opinión sin importar los riesgos.</li> <li>• Mensajes claros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se comunica de manera oportuna expresando sus pensamientos e ideas hacia los demás.</li> <li>• Suele manifestar su opinión sin importar herir a los demás</li> <li>• Los mensajes productos de la comunicación con sus compañeros son claros y entendibles</li> <li>• Considera que la comunicación es asertiva</li> <li>• La comunicación con sus compañeros es horizontal</li> </ul>	Ordinal Siempre (5)  Casi siempre(4)  Algunas veces (3)  De vez en cuando (2)  Nunca (1)
		<b>Resolución de conflicto:</b> El conjunto de técnicas y métodos diseñados para permitir a las partes en conflicto, tomar decisiones que permitan soluciones no violentas y válidas para ambas (Vals, 2010).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone soluciones ante conflictos.</li> <li>• Busca el compañerismo entre todos.</li> <li>• Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suele hacer propuestas equitativas para solucionar conflictos entre sus compañeros.</li> <li>• Se busca el compañerismo entre los docentes de tal manera que puedan solucionar sus diferencias.</li> <li>• Realiza acciones para solucionar problemas de interacción.</li> <li>• Suelen utilizar técnicas mediadoras para solucionar los conflictos entre trabajadores.</li> <li>• Los directivos son imparciales en la solución de conflictos entre compañeros de labores.</li> <li>• En caso de desacuerdo trato de considerar los puntos de vista del otro compañero</li> </ul>	
		<b>Habilidades socio – afectivas.</b> Determinan el modo en que nos relacionamos con los demás: incluye empatía (conciencia de los sentimientos,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solidaridad</li> <li>• Compañerismo</li> <li>• Afecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los docentes son solidarios ante las dificultades de otros compañeros de labores.</li> </ul>	

		<p>necesidades y preocupaciones de los demás); y habilidades sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuentro dificultades para ver las cosas desde el punto de vista de otros compañeros.</li> <li>• Cuando veo que algún compañero (a) está siendo tratado (a) injustamente me siento apenado por él (ella)</li> <li>• Suele usted ser empático con sus compañeros de trabajado.</li> <li>• Las desgracias de otros compañeros (as) me molestan mucho.</li> </ul>	
		<p><b>Trabajo en equipo</b>          Conjunto de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo, con un planeamiento común, con responsabilidad mutua compartida y tareas bien definidas (Cover, 1997)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Planificados O es planeamiento común</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Tareas definidas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando realizo un trabajo en equipo, soy capaz de comprometerme seriamente con el trabajo encomendado.</li> <li>• Cuando realizo un trabajo en equipo soy capaz de comunicar adecuadamente mis ideas.</li> <li>• Cuando realizo un trabajo en equipo soy capaz de escuchar adecuadamente las ideas de los demás.</li> <li>• Cuando realizamos un trabajo en equipo, soy capaz de responsabilizarme con las tareas solicitadas en los plazos establecidos.</li> <li>• Cuando desarrollo un trabajo en equipo, las tareas están definidas de manera equitativa y se definen los plazos.</li> </ul>	

**MATRIZ DE ÍTEM: VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Variable dependiente: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral (SL) es vista como el conjunto de actitudes que se tienen ante el trabajo, considerándose lo que el sujeto piensa acerca de él y las actitudes y sentimientos que se generan a partir de las condiciones de trabajo, del reconocimiento del desempeño, de las oportunidades que se le brinda, de las relaciones sociales con su entorno y del tiempo que la empresa le otorgue para cubrir sus necesidades (Chiavenato, 2007, Anaya y Suárez, 2004).	<b>Condiciones de trabajo</b> Es el conjunto de las limitaciones en las que un individuo labora, como son: el entorno, el lugar, la ubicación, el cansancio, la fatiga, la temperatura, la seguridad, los materiales y equipos (Chiavenato, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno</li> <li>• Lugar</li> <li>• Ubicación</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ambientes de la institución educativa son confortables</li> <li>• Los ambientes donde trabajo en la institución educativa están expuestos al ruido.</li> <li>• La iluminación en la institución educativa es la adecuada para realizar mis labores.</li> <li>• La distribución física del área de trabajo en la institución facilita la realización de mis labores.</li> <li>• La institución educativa cuenta con dispositivos de seguridad.</li> <li>• Los ambientes de trabajo en el instituto cuentan con el mantenimiento y señalización de seguridad</li> <li>• El mobiliario y los equipos que utilizo para realizar mi trabajo en la institución se encuentran en perfectas condiciones</li> <li>• Considera que su ritmo de trabajo en la institución educativa le genera cansancio, fatiga y agotamiento.</li> </ul>	Orden de trabajo Siempre (5)  Casi siempre (4)  Algunas veces (3) De vez en cuando (2)  Nunca (1)
		<b>Reconocimiento de desempeño</b> Se trata de una dimensión caracterizada por el reconocimiento del desempeño laboral, fundamentalmente, por parte de los colegas pero, también, por parte de los estudiantes, superiores y uno mismo, y por la capacidad de los superiores para realizar con justicia este reconocimiento. Las facetas implicadas son: ser apreciado laboralmente por tus colegas ,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apreciado por los colegas</li> <li>• Reconocimiento por parte de los colegas</li> <li>• Reconocimiento de los directivos</li> <li>• Rendimiento en el trabajo de acuerdo a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mis compañeros me aprecian por los aportes que brindo a la labor docente</li> <li>• Tengo recompensa por el trabajo realizado en la I institución educativa por parte de los directivos.</li> <li>• Recibo estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la institución educativa.</li> </ul>	

		reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los profesores, obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho y sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades (Anaya y Suárez, 2004) .	sus posibilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución educativa tiene programa de incentivos que hacen que me esfuerce cada día.</li> <li>• Mis compañeros de labores suelen encomendarme trabajos relacionados con mi especialidad.</li> </ul>	
		<p><b>Oportunidad de desarrollo</b> Se trata de una dimensión centrada en las posibilidades ofrecidas por el trabajo actual en relación con el progreso en las propias competencias profesionales. Las facetas aquí presentes son Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado, participación en programas de perfeccionamiento y posibilidad de actualización permanente (Anaya y Suárez, 2004).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de nuevas competencias</li> <li>• Participación en programas de capacitación.</li> <li>• Actualización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de las capacitaciones recibidas por parte de la institución, usted considera que ha fortalecido sus habilidades académicas</li> <li>• ¿Consideras que la institución educativa impulsa el desarrollo profesional de los docentes?</li> <li>• ¿Consideras que la institución educativa facilita la capacitación y perfeccionamiento de los docentes?</li> <li>• La institución educativa cuenta con un plan de trabajo de capacitación a sus docentes.</li> <li>• Considera que la institución educativa invierte lo suficiente para capacitar a sus docentes.</li> </ul>	
		<p><b>Relaciones sociales y tiempo libre</b> Relaciones sociales y tiempo libre. Esta es una dimensión que tiene que ver con las relaciones personales en el entorno del trabajo y con la disponibilidad de tiempo libre permitida por el horario laboral. En concreto, las principales características son: tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, disponer de suficiente tiempo para la familia, tener un horario flexible, disponer de suficiente tiempo libre (Anaya y Suárez, 2004).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones positivas</li> <li>• Disposición de tiempo para la familia</li> <li>• Horario flexible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Practico las relaciones de cordialidad con mis colegas y demás trabajadores de la institución.</li> <li>• En la institución educativa se tiene como política disponer de tiempo para la familia</li> <li>• Los horarios de trabajo son flexible de modo que permiten realizar otras actividades personales.</li> </ul>	