



**Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los
trabajadores del área de cartografía del Instituto
Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Mori Echevarría Nelly Doris

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración de Talento Humano

LIMA - PERÚ

2017

Página del jurado

.....

Dr.

Presidente del jurado

.....

Dr.

Secretario del jurado

.....

Dr. Noel Alcas Zapata
Vocal del jurado

Dedicatoria

A mis queridos hijos

Por tener la paciencia de esperarme y comprenderme que no podía estar con ellos en los momentos que quizás más me necesitaban así como el apoyo económico y moral que me brindaron.

A Dios

Por dame esa fortaleza para seguir avanzando a pesar de lo duro que fue para mí, pero así estoy a punto de cumplir mi gran anhelo de ser un Maestro en Gestión Pública.

Y a mí Asesor y Maestro

Que con sus enseñanzas y paciencia puedo llegar a cumplir mi gran meta.

Agradecimiento

A mis queridos hijos por estar siempre a mi lado apoyándome en forma incondicional.

A Dios por darnos la sabiduría y salud para culminar esta etapa de mi vida en el aspecto educativo.

Mi más sincero agradecimiento a la Escuela de Post Grado de la universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme y lograr mis anhelos.

Agradecimiento a mi asesor por inculcarme y lograr mi meta trazada para mi crecimiento profesional.

Declaratoria de Autoría

Yo, **Nelly Doris Mori Echevarría** estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2017”** presentada, en 142 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de marzo de 2018

Nelly Doris Mori Echevarría
DNI N° 06885868

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento mi tesis titulada: *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de Cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática*, Lima, 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Esperando que nuestro modesto aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Lima, 2017.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	46
1.5 Justificación del estudio	47
1.6 Hipótesis	49
1.7 Objetivos	50
II. Método	51
2.1 Diseño de investigación	52
2.2 Variable, operacionalización	54
2.3. Población y muestra	58
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	59
2.5. Métodos de análisis de datos	63
2.6 Aspectos éticos	63
III. Resultados	65
IV. Discusión	lxxx

V. Conclusiones	lxxxv
VI. Recomendaciones	lxxxviii
VII. Referencias	xc
Anexos	xcvi
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Niveles de fiabilidad	
Anexo 4: Validez de los instrumentos	
Anexo 5: Base de datos	
Anexo 6: Artículo Científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable Relaciones Interpersonales	56
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	57
Tabla 3	Ficha técnica de variable trabajo en equipo	60
Tabla 4	Ficha técnica de variable Satisfacción Laboral	60
Tabla 5	Validación por juicio de expertos variable relaciones interpersonales	61
Tabla 6	Niveles de confiabilidad	62
Tabla 7	Resultados del análisis de fiabilidad de la variable relaciones interpersonales	62
Tabla 8	Resultados del análisis de fiabilidad de la variable satisfacción laboral	62
Tabla 9	Frecuencia de los niveles de la variable relaciones interpersonales	66
Tabla 10	Frecuencia de los niveles del desarrollo del personal	67
Tabla 11	Frecuencia de los niveles de la relación individual y de grupo	68
Tabla 12	Frecuencia de los niveles de las relaciones laborales	69
Tabla 13	Frecuencia de los niveles de variable satisfacción laboral	70
Tabla 14	Frecuencia de los niveles del ambiente físico de trabajo	71
Tabla 15	Frecuencia de los niveles de las formas que realiza el trabajo	72
Tabla 16	Frecuencia de los niveles de oportunidades de desarrollo	73
Tabla 17	Frecuencia de los niveles de la relación subordinado-director	74
Tabla 18	Frecuencia de los niveles de la remuneración	75
Tabla 19	Coeficiente de correlación, variable relaciones interpersonales y satisfacción laboral	76
Tabla 20	Coeficiente de correlación entre la dimensión desarrollo del personal y la variable satisfacción laboral	77
Tabla 21	Coeficiente de correlación entre la dimensión relación individual y de grupo y la variable satisfacción laboral	78
Tabla 22	Coeficiente de correlación entre la dimensión relaciones laborales y la variable satisfacción laboral	79

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Diseño de investigación	52
Figura 2	Niveles de la variable relaciones interpersonales	66
Figura 3	Niveles de la dimensión desarrollo del personal	67
Figura 4	Niveles de la dimensión relación individual y de grupo	68
Figura 5	Niveles de la dimensión relaciones laborales	69
Figura 6	Niveles de la variable satisfacción laboral	70
Figura 7	Niveles de la dimensión ambiente físico de trabajo	71
Figura 8	Niveles de la dimensión formas que realiza el trabajo	72
Figura 9	Niveles de la dimensión oportunidades de desarrollo	73
Figura 10	Niveles de la dimensión relación subordinado-director	74
Figura 11	Niveles de la dimensión remuneración	75

Resumen

La presente investigación busca profundizar en el conocimiento sobre las relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, para la aproximación de la investigación se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, teniendo como propósito encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones.

La población para la investigación estuvo conformada por 100 trabajadores del área de cartografía del Instituto Nacional de Estadística e Informática, para el trabajo de campo se elaboró una herramienta cuantitativa, la misma que ha pasado por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través de una prueba piloto y por el coeficiente de Alfa de Cronbach. Obteniendo como resultado del coeficiente de correlación de Rho de Spearman que se ubica en 1,000 y un nivel de significación bilateral 0,000, de acuerdo a la regla de decisión que señala que si el p valor es $\alpha < 0,01$ (1%) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las referidas variables.

Palabra clave: Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Abstract

This research seeks to deepen knowledge about interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the area of cartography of the National Institute of Statistics and Informatics.

The general objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and job satisfaction of workers in the cartography area of the National Institute of Statistics and Informatics. For the approach of the research, a methodology was developed with a quantitative, non-experimental, transversal approach and correlational, with the purpose of finding the relationship between the variables and their dimensions.

The population for the research consisted of 100 workers from the area of cartography of the National Institute of Statistics and Informatics, for the fieldwork a quantitative tool was developed, the same that has gone through the validation by expert judgment, as well as the level of reliability through a pilot test and by the Cronbach's Alpha coefficient. Obtaining as a result of Spearman's Rho correlation coefficient which is located in 1,000 and a bilateral significance level of 0,000, according to the decision rule that indicates that if the p value is $\alpha < 0,01$ (1%) it rejects the null hypothesis and concludes that there is a direct and significant correlation between the referred variables.

Keyword: Interpersonal relationships and job satisfaction.

I. Introducción