



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores
en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ivette Ramírez Alvarado

ASESOR:

Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2018

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Ramírez Alvarado, Ivette**, para obtener el Grado Académico de Maestra en
Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Relaciones Interpersonales y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la
Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

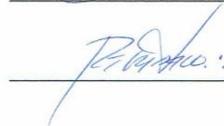
Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente



MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a



Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal



Tarapoto 22 de enero 2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo con todo mi amor y cariño, a ti Dios que me diste oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa, a mis padres que me dieron la vida y por mostrarme el camino hacia la superación.

A mis compañeros muchas gracias por compartir sus conocimientos; y recuerden que siempre los llevaré en mi corazón.

Con mucho cariño a mis hermanos y a Abel por entenderme en todo este tiempo, te quiero mucho.

Ivette Ramírez Alvarado

Agradecimiento

Al profesor Gustavo Ramírez, por todas sus enseñanzas y sugerencias que fueron de gran importancia para el desarrollo de mi trabajo, gracias por brindarnos sus conocimientos, colaboración y constancia.

A los docentes de la Escuela de Posgrado – Filial Tarapoto, de la Universidad César Vallejo, por contribuir en mi formación profesional.

Ivette

Declaratoria de Autenticidad

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo **IVETTE RAMÍREZ ALVARADO**, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, declaro que el trabajo académico titulado: **“RELACIONES INTERPERSONALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EL DORADO-SAN MARTÍN-2018”**, presentado, en 72 folios para la obtención del grado académico de Maestra en **GESTIÓN PÚBLICA** es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo 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 determinan el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 22 de enero de 2019



.....
IVETTE RAMÍREZ ALVARADO
DNI: 44480461

Presentación

Señores miembros del jurado; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018”, con la finalidad de optar el título de Maestro en Gestión Pública, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Esta investigación está estructurada en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

La autora

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1. Relaciones interpersonales	19
1.3.2. Satisfacción laboral	23
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
II. METODO.....	31
2.1. Tipo de estudio.....	31
2.2. Diseño de investigación.	31
2.3. Variables, Operacionalización.	31
2.4. Población, muestra, muestreo y criterios de selección.	32
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	33
2.6. Métodos de análisis de datos.....	34
2.7. Aspectos éticos.....	35
III. RESULTADOS.....	36

IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS	50

Anexo 1: Matriz de consistencia del proyecto

Anexo 2: Instrumento de recojo de información

Anexo 3: Informe de validación de variables

Anexo 4: Análisis de fiabilidad - Alfa de Cronbach

Anexo 5: Autorización para el desarrollo de la investigación

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis al repositorio

Anexo 7: Informe de originalidad

Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad

Anexo 9: Carátula de la tesis visada

Anexo 10: Acta de aprobación de tesis

Índice de Tablas

Tabla 1. Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.	36
Tabla 2. Relaciones interpersonales en la UGEL el Dorado.	37
Tabla 3. Satisfacción laboral de los colaboradores en la UGEL el Dorado.	39

Índice de figuras

Figura 1: Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.	36
Figura 2: Los tipos de relaciones interpersonales	37
Figura 3: Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores en la UGEL el Dorado.....	39

RESUMEN

La presente investigación titulada: Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín – 2018; tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre las variables en estudio, siendo esta una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, plasmado a través de un diseño no experimental, por tanto se tomó en cuenta una población y muestra de 85 colaboradores de la UGEL, personas que fueron encuestadas a través de un cuestionario de preguntas, que han sido utilizada como técnica e instrumento respectivamente, instancia que ha llevado a determinar las siguientes conclusiones: Las relaciones interpersonales en la UGEL El Dorado, se vienen desarrollando de manera deficiente, esto debido a que existen una comunicación interna poco efectiva, existe un elevado nivel de individualismo laboral y un bajo nivel de participación en las distintas actividades realizadas por la institución. Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en dicha institución, esto debido a que los colaboradores perciben que poseen un muy bajo nivel de autonomía en su puesto laboral, no se encuentran satisfechos con el salario percibido, existe un elevado nivel de supervisión y en algunos casos existe incompatibilidad entre la personalidad del colaborador y el puesto de trabajo. Se logró comprobar que existe un elevado nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la UGEL El Dorado, es decir que las primeras tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral.

Palabras claves: Relaciones interpersonales; Satisfacción laboral; Educación local.

ABSTRACT

This research entitled: Interpersonal relationships and job satisfaction of employees in the Local Educational Management Unit el Dorado - San Martín - 2018; It has as a main objective to determine the relation between the variables studied, This is a quantitative approach research, descriptive and of correlational type, it has a non-experimental design, with population and sample of 85 collaborators of the UGEL, people who have been surveyed through a questionnaire, which has been used as a technique and instrument respectively, in order to determine the following conclusions: Interpersonal relationships in the UGEL El Dorado have been developed in a deficient way because of the fact that there is little effective internal communication, there is a high level of work individualism and a low level of participation in the different activities carried out by the institution. There is a low level of job satisfaction in this institution, this is because the employees perceive that they have a very low level of autonomy in their job, they are not satisfied with the salary earned, there is a high level of supervision and in some cases there is incompatibility between the employees' personality and the workplace. It was found that there is a high level of correlation between interpersonal relationships and job satisfaction in the UGEL El Dorado, it means that what was already mentioned has a strong impact on job satisfaction.

Key words: Interpersonal relationships, job satisfaction, local education.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La gestión de las relaciones internas hoy en día se ha convertido en una de los más importantes factores para la creación de un buen clima laboral tanto en empresas privadas como públicas, el hecho de que las fuerzas productivas se encuentren unidas y con una sola meta en común, resulta de vital importancia, ya que estas afectan gran cantidad de variables organizacionales, partiendo de la motivación de los mismos colaboradores hasta la satisfacción de los clientes por un buen servicio o producto adquirido. Por tanto, Elliot (2013) manifestó que una buena gestión de las relaciones interpersonales resulta tan efectiva que casi no existe empresa líder en el rubro que no sepa gestionar dichas relaciones a pesar de la magnitud de estas, como ejemplo tenemos a la empresa estadounidense Apple, reconocida hoy en día como una de las empresas más grandes del mundo, la cual aplica una estrategia de relaciones internas basada en el trabajo en equipo, la confianza y la responsabilidad. Todo esto le ha permitido lograr mantenerse en el puesto que ocupa durante muchos años.

Entre los beneficios organizacionales causados por una buena gestión de las relaciones internas, destaca la satisfacción laboral, ya que la sensación de confianza, el saber que cuenta con los demás para cumplir las metas y que no está solo, permite que este considere a su trabajo mucho menos estresante, es por ello que Laza (2016) hace inferencia que para lograr una eficiente gestión de las relaciones internas se debe de conocer primero las necesidades de los trabajadores para actuar en consecuencia, ya que existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder lograr que estén satisfechos y en consecuencia desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Asimismo, Laza (2016) manifestó que “para mejorar las relaciones interpersonales se debe motivarlos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral, entre otros” (p. 2).

La gestión de las relaciones internas en las empresas peruanas se viene implementando cada vez con mayor y mejores resultados, para ello utilizan diferentes medios y herramientas, de todos los rubros las que mejor ejemplo son de una eficiente gestión de las relaciones internas y la satisfacción laboral son las basadas en el sistema de redes de mercadeo, ya que estas deben su éxito en gran medida a dicha gestión, entre todas ellas se puede mencionar la realizada por la empresa Belcorp, la cual según Pymex (2013) sienta sus bases de su éxito en una muy eficiente gestión de las relaciones entre cada uno de sus socias distribuidoras, está por ser una empresa cuya estructura está basada en las redes de mercadeo, la hace muy dependiente de un eficiente manejo de las relaciones, motivación y satisfacción laboral, sin embargo la empresa ha logrado un gran crecimiento en el mercado peruano y gracias al eficiente manejo de dichos pilares, se ha convertido en una de las empresas más representativas del Perú.

En San Martín la gestión de las relaciones internas en las instituciones estatales es un tema al cual se le brinda poca importancia, dentro de esta se encontraron deficiencias fundamentadas en una deficiente gestión de las relaciones interpersonales, ya que se han evidenciado algunos roces y pequeños conflictos entre los colaboradores, asimismo según se logró identificar el trabajo en equipo no es muy efectivo, puesto que cada uno se centra netamente en el desarrollo de las labores asignadas a su puesto y en algunos casos no existe mucha colaboración entre colegas, asimismo la satisfacción de los colaboradores no es plena debido a dichos factores, todo esto sienta las bases de la presente investigación, en la que se pretende evaluar la relación existente entre las relaciones interpersonales y como las deficiencias en esta afecta la satisfacción laboral a fin de proporcionar a la gerencia, las bases para la implementación de estrategias que logren mejorar dichas falencias.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Peña, M.; Díaz, G. y Carrillo, A. (2015); en su trabajo de investigación titulado: *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una*

pequeña empresa familiar. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Coahuila, Saltillo, México. Llegaron a la siguiente conclusión:

El tipo de investigación fue descriptiva y el diseño de campo, transversal, mixta. La muestra obtenida fue de 20 sujetos, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a la satisfacción laboral, se puede apreciar que los trabajadores dicen que están de acuerdo y contentos por el trabajo que hacen y que esto es imperativo, además, que las compensaciones que obtienen son satisfactorias y que el reconocimiento que obtienen de su ejecución proviene de ambas partes. Los cómplices como el gerente, tienen más resultados imaginables y posibilidades de avanzar (lo más probable es que el personal operativo se haya involucrado en las diligencias que se realizarán y no son inconfundibles).

Bolaños, J. (2015) en su estudio titulado: *Relaciones Interpersonales Docentes Y Manejo De Conflictos Administrativos Educativos* (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Llegó a la siguiente conclusión.

El tipo de investigación fue cualitativo, de diseño descriptivo, la muestra representa el 88.8% de la población, estuvo conformada por 53 personas. Se utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, uno para cada variable. Como principal conclusión: la incidencia que existe entre las conexiones relacionales de los instructores y la administración de los conflictos regulatorios instructivos no es evidente, ya que el nivel de interacción entre los educadores y la calidad de estos es grande, de esta manera influye en la administración de contenciones con un nivel bajo todavía vale la pena, ya que están disponibles para intercambiar, saben que la comprensión compartida es una alternativa decente para ocuparse de los problemas, a pesar de que el encuentro y la disposición lo consideran un tanto débil y, como sugerencia fundamental, los ejercicios de preservación debe ser actualizado.

López, S; Domínguez, M. y Machado, I. (2014) en sus investigación titulada: *Las Relaciones Interpersonales y su influencia en el Clima Organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo* (Tesis de Posgrado) Universidad Cristiana

de Panamá, Vista Alegre, Panamá. Llegaron a la siguiente conclusión:

El tipo de investigación fue transversal descriptiva con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 22 docentes, el instrumento que se ha utilizado para esta investigación es una encuesta, alcanzando las siguientes conclusiones: Los enfrentamientos nos permiten percibir que hay una gran variedad de conclusiones y que deben dirigirse teniendo en cuenta el objetivo final para lograr los destinos que se encuentran en el enfoque instructivo; para esto, se requiere un jefe pionero o instructivo que mantenga grandes relaciones con sus subordinados y métodos de intercesión y compromiso de los patrones; para trabajar con individuos, percibir sus capacidades, restricciones y potencial. Para que exista una gran conexión relacional y una atmósfera jerárquica esperanzadora, se necesita una gran iniciativa para saber transmitir y hacer crecer la correspondencia, el respeto y la resistencia, sin desconocer su posición de pioneros.

A nivel nacional

Torres, J. (2015) en su tesis titulada: *Factores Sociales y Laborales las Inadecuadas Relaciones Interpersonales en los Trabajadores de la Micro Red, centro de Salud ciudad de Dios, Guadalupe, 2015.* (Tesis de Pregrado)

Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

El tipo de investigación es aplicada, teniendo como base un diseño explicativo, tomó como muestra 30 trabajadores, donde se utilizó como instrumentos la guía e registros de observación, entrevistas y el cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones que: el 50% de los trabajadores de los especialistas consideran que hay una atmósfera de fraternidad pobre y esto se debe a la forma en que la simpatía y el compañerismo entre los socios no avanza. El 57% de los trabajadores que tienen un lugar en la organización consideran que tienen una cooperación de baja calidad y esto debe basarse en que confían en que los colegas comprendan lo que deben hacer.

Panta, E. (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la*

Municipalidad de Marcavelica, 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

Siendo una investigación descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental, el tamaño de la muestra estuvo constituida por 40 trabajadores, a quienes se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas. Llegando a concluir que: La satisfacción en el trabajo es la conformidad que el trabajador puede sentir con respecto al ambiente de trabajo. Esta satisfacción en el trabajo puede darse ya sea dándole al trabajador la remuneración correcta, justa, teniendo buenas relaciones humanas. De acuerdo con los hallazgos obtenidos en el trabajo, se observó que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Marcavelica. Tener un 87% de satisfacción laboral se explica por el clima organizacional que se percibe en el Municipio.

Morales, J. (2016); en su trabajo de investigación titulada: *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

Tomando en cuenta la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, para la cual aplicó una encuesta a los 276 funcionarios públicos que conforman la muestra, utilizando como instrumento el cuestionario de preguntas, llegando a concluir que: Existe una conexión extremadamente crítica entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los compañeros de equipo de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un coeficiente Rho de Spearman de 0.201 ** y con un nivel de centralidad de 0.003. Por lo tanto, si los jefes se centran en su mayor parte en mejorar los elementos distintivos que tienen un lugar con la variable atmósfera autorizada, afectará admirablemente a la función de los representantes.

A nivel local

Chuquimez, E y Manchay, A. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos “César Garayar García” – Iquitos. Mayo – Diciembre 2016.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Llegaron a la siguiente conclusión:

Siendo el tipo de investigación observacional con un diseño analítico. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 90 profesionales de enfermería a quienes se aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Concluye que según las dimensiones el nivel de satisfacción laboral en los profesionales de enfermería, resultó que 62 % tienen una satisfacción media por los beneficios laborales; mientras tanto un 61% tienen un nivel medio de satisfacción por los materiales y las condiciones del hospital. Por otro lado, se observó que existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral que es de 5% de significancia de los profesionales de enfermería.

Vásquez, L. (2015) en su trabajo de investigación titulado: *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015.* (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Llegó a la siguiente conclusión:

El tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores del Centro de Salud Morales, a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario de preguntas. Concluye que los trabajadores del centro de salud de Morales presentaron como factor importante en las relaciones interpersonales el trato y la comunicación es de un 34.00%, lo que indica que se encuentran indicadores de relaciones interpersonales como un cierto nivel de comprensión y confianza entre compañeros de trabajo. Además, se observó que existe una relación entre ambas variables, ya que se obtuvo un valor de 11.97 para el X^2 calculado, con un margen de error de 0.05 y con 04 grados de libertad, frente a X^2 tabular de 9.49.

Hernández, H (2015), en su estudio titulado: *Relaciones interpersonales y su relación con el manejo de conflictos en el área de tesorería del a municipalidad Distrital de Morales*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú, Tarapoto. Llegó a la siguiente conclusión:

La investigación fue de tipo no experimental y de diseño descriptivo – correlacional, con una muestra conformada por 19 personas del área de tesorería, a quienes se aplicó una encuesta como técnica, y un cuestionario de preguntas como instrumento, obteniendo las siguientes conclusiones: Existe un buen nivel de las relaciones interpersonales, pero se observó que no se realizan actividades en búsqueda del mantenimiento de estas interacciones, además se puede analizar que los jefes no confrontan ni intervienen en el manejo de conflictos y es preocupante porque son mayoría los que se quedan al margen, esto al final podría causar graves consecuencias, ya que al pasar los años, los colaboradores y jefes pueden acomodarse a los sistemas de comunicación podrían empezar a sacar aspectos rezagados que no se solucionaron anteriormente por haberse quedado en un rol de espectador en la mediación de conflictos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Relaciones interpersonales

Según Beiza (2012) “Se establecen las relaciones interpersonales de diferentes tipos, según el nivel de vinculación. Pueden situarse en un nivel básico con las personas con quienes compartimos, la cola de supermercado, con el dependiente de la zapatería que nos atiende” (p.45).

Wiemann (2011) “Las relaciones interpersonales es una necesidad para los individuos, existen una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales, lo más importante es la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo” (p. 36)

Por su parte Bueno y Garrido (2012) considera que las relaciones interpersonales se convierten entonces en la herramienta que la

organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma.

Importancia de las relaciones interpersonales

Bisquerra (2013) define que, “las relaciones interpersonales juegan un papel primordial en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo” (p. 65)

Lo que resulta increíble es que día a día, podamos relacionarnos con tantas personas, con sus propias experiencias, sentimientos, valores, conocimientos y formas de vida.

Destrezas para las relaciones interpersonales

Gonzales (2010) Las destrezas para las relaciones son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente.

- Escuchar atentamente.
- Resolver conflictos
- Expresarse de manera honesta y auténtica

Las destrezas para las relaciones interpersonales son: Sociales, Comunicación, Autoconocimiento, Límites. (p.35)

Factores de los cuales dependen las relaciones interpersonales:

La duración de la relación depende de varios factores:

- La cantidad de personas involucradas: Gonzales (2010) “Durante el proceso de la comunicación, sea mayor o menor la cantidad de personas involucradas se debe escuchar activamente, aceptar los puntos de vista de los demás, demostrar interés y la participación de todos” (p.55)

- El propósito de la relación: Gonzales (2010) Las personas se comunican porque la comunicación es totalmente necesaria para el bienestar psicológico.
- El compromiso en la relación: Gonzales (2010) “Cada persona al relacionarse asume una responsabilidad de pertenencia e integración, resulta eficaz hacer al principio algunas concesiones hasta que la persona sienta que es escuchada y tomada en serio” (p. 55).
- El valor de la relación para cada uno: Gonzales (2010) menciona que “Ante la necesidad de tratar un tema delicado se debe actuar de forma natural delimitando bien el problema sin rodeos excesivos. Mantener una actitud de admiración que permita situarse en una posición de igualdad” (p. 56)
- El nivel de madurez de los individuos: Gonzales (2010) El nivel de madurez puede ser múltiple y variado.

Fundamentos que impactan las relaciones interpersonales en el ámbito laboral

Percepción: Sisa (2013) “Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la materia prima necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar” (p. 25)

Pensamientos y sentimientos: Sisa (2013) “Es pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo a la información con la que contamos” (p. 26)

Evaluación de las relaciones interpersonales

Según Bueno y Garrido (2012) las relaciones interpersonales se evaluarán en función a tres dimensiones las relaciones humanas,

relaciones sociales y la práctica de valores, cada una con indicadores que permitirán un mejor estudio.

Relaciones Humanas: para Bueno y Garrido (2012) son todas las características personales que influyen en las relaciones interpersonales, del individuo con el entorno.

- **Actitud:** para Bueno y Garrido (2012) es la personalidad y el comportamiento del personal con los demás.
- **Empatía:** para Bueno y Garrido (2012) “es la intención que tiene un colaborador por comprender los sentimientos y emociones de otra persona, a fin de experimentar de forma objetiva y racional su realidad” (p.45).
- **Comunicación efectiva:** para Bueno y Garrido (2012) “es la capacidad que tiene una persona para transmitir un mensaje de manera clara y entendible a los demás, sin que se genere dudas, inquietudes, confusión o interpretaciones erróneas” (p.45).
- **Estado de ánimo:** Bueno y Garrido (2012) “son las actitudes o emociones que demuestra un individuo en un momento determinado, esta no es transitoria es un estado permanente” (p.45).

Relaciones sociales: para Bueno y Garrido (2012) son todos los aspectos sociales del individuo con el entorno para las relaciones.

- **Compañerismo:** para Bueno y Garrido (2012) “es la capacidad que tiene una persona para relacionarse con sus compañeros de trabajo, pues ser amistosa, de colaboración y solidaria” (p.46).
- **Confianza:** para Bueno y Garrido (2012) es la habilidad que tiene una persona para transmitir confianza a otra, siendo esta una actitud que genera lazos de amistad con los colaboradores o compañeros de trabajo, así mismo con los clientes, usuarios, etc.
- **Diálogo entre personas:** para Bueno y Garrido (2012) es la capacidad que tiene una persona para interactuar y compartir ideas, pensamientos sentimientos con otra persona” (p.46).

Prácticas de Valores: Bueno y Garrido (2012) son todos los valores ético moral que posee cada persona y lo expresa al relacionarse con los demás.

- **Respeto:** para Bueno y Garrido (2012) es la consideración o valoración que tiene una persona por otra.
- **Solidaridad:** Es la capacidad que tiene un individuo para brindar su apoyo desinteresadamente.
- **Calidez:** Es la personalidad de una persona para brindar un trato cordial y amable.
- **Aceptación:** para Bueno y Garrido (2012) “es la capacidad que tiene una persona para recibir de manera voluntaria una crítica, idea o punto de vista” (p. 46).
- **Participación:** para Bueno y Garrido (2012) “es la iniciativa o colaboración que tiene una persona en las diferentes actividades en las que sea incluida o tomada en cuenta” (p. 46).

1.3.2. Satisfacción laboral

La satisfacción de los trabajadores está comprendida como el sentimiento que demuestra en el ambiente laboral en la cual se desenvuelve. El comportamiento de una persona hacia su propio trabajo irradia experiencias positivas y negativas en la empresa, además de expectativas que definen su futuro. (Chiang, Martín, y Núñez, 2010)

En los últimos tiempos, existen muchos autores que han definido la satisfacción laboral, que han dado a conocer el estado emocional, respuestas afectivas y sentimiento que demuestra un personal frente al trabajo y el tipo de organización que existe en una empresa, explican además algunas otras actitudes relacionadas que inciden en los sentimientos del mismo. Sin embargo, todas estas definiciones y tomando definiciones actuales se llega a entender que es el grado de compromiso que siente una persona en su ambiente de trabajo.

Según Davis (2003), la satisfacción de un trabajador “comprende el estado emocional afectiva de una persona frente a las funciones y puesto de trabajo que la organización le ofrezca, es un resultado final de la intervención de dos componentes las cuales se le denomina necesidades humanas e incitaciones del empleado” (p. 67). Es decir, satisfacer las necesidades del personal es lo ideal para que estos se sientan contentos con lo que la empresa les ofrece, asimismo este comportamiento repercutirá en el rendimiento de sus actividades.

La satisfacción laboral es la consecuencia de numerosas actitudes que tienen los trabajadores en relación con la “remuneración, la inspección, el reconocimiento, oportunidades de ascenso, etc. Que están ligados a otros elementos como la edad, la salud, relaciones familiares, situación social, relaciones interpersonales y más actividades en organizaciones profesionales, políticas y sociales” (Camacaro, 2016, p. 273).

Para Gibson, Ivancevich, y Donnelly (2001), la satisfacción es:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (p. 138).

Por su parte Robbins y Judge (2013) define la satisfacción laboral como el “sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, [...] por lo que representa una actitud en vez de un comportamiento” (p. 31).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores

concretos como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, entre otros.

Camacaro (2016), manifiesta los principios que ocasionan satisfacción o insatisfacción son:

- Reconocimiento: La mayoría de las personas requieren y examinan el reconocimiento; en contexto las personas sacrifican mucha parte de su vida a buscarlo y encontrarlo. No existe peor causa de insatisfacción que desvalorar al trabajador su desempeño y esfuerzo.
- Buen Ambiente: El ambiente tiene un gran efecto inmediato sobre la producción es decir las condiciones del trabajo defectuoso pueden ser causante de insatisfacción.
- Competencia de la Dirección: Sí la dirección es incompetente encontrarán poco incentivo en desempeñar sus actividades laborables y no se sentirán conformes ni satisfechos de pertenecer a la organización.
- Seguridad en el Empleo: El nivel de satisfacción que el trabajador descubra en la organización donde labore será el nivel de impresión del grupo en la empresa, de su colaboración, de sus dogmas en la que puede trabajar conjunto con la dirección en los logros de los objetivos planteados de la empresa.

Factores determinantes de Satisfacción Laboral

Para Robbins y Judge (2013) la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten conocer si una persona se siente contento y a gusto con los beneficios brindados por la institución. Estos factores son “el reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones del trabajo, relación trabajo – empleado. Estos factores permitirán evaluar mejor la satisfacción laboral” (p. 25). Cabe recalcar que una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Reto del trabajo: De tal modo Robbins y Judge (2013) “menciona que es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades, pues muchas veces los puestos necesitan diferentes acciones para ejecutar el trabajo”.

- **Identidad de la tarea:** Es el grado a través del cual el puesto de trabajo necesita ejecutar un proceso desde el inicio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea,** se refiere al grado en que el lugar de trabajo tiene un impacto sobre la existencia o el trabajo de otras personas en la institución o en el ambiente externo.
- **Autonomía,** es el grado en el cual el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al trabajador en la programación de su trabajo y el uso de herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo,** es el grado en el cual el rendimiento de las tareas de trabajo requeridas por el puesto produce que el personal obtenga información clara y precisa sobre la efectividad de su actuación.

Remuneraciones justas: para Robbins y Judge (2013) las recompensas son más conocidos como la remuneración, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo, pero además este debe ser de acuerdo a su desempeño. “La percepción influye en las habilidades del personal, en el estándar del salario y otros. Las recompensas son un factor motivacional para el personal, al satisfacer sus necesidades existe mayores posibilidades que aumente su desempeño” (p. 55).

- **Satisfacción con los sueldos y salario.** Robbins y Judge (2013) “El salario o remuneración es un factor motivador para los individuos, pues las personas trabajan para satisfacer sus

necesidades económicas, los sueldos son la compensación que recibe el colaborador por la labor que realiza” (p. 55).

Condiciones de trabajo: Robbins y Judge (2013) las condiciones laborales influyen bastante en la satisfacción del trabajador, “pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos, así mismo las condiciones se refieren al ambiente de trabajo, al contexto donde desarrollarán sus tareas” (p. 56).

- ***Oportunidad y desarrollo de la organización:*** Se centra en la percepción del colaborador en base a la satisfacción de las oportunidades que la organización les brinda para crecer y desarrollarse profesionalmente en la empresa.
- ***Características del trabajo:*** En esta se determina las cualidades que posee el puesto de trabajo, si es de fácil adaptación, si el procedimiento es de inmediato, y si se otorga al potencial de cada profesional.
- ***Supervisión:*** Se refiere al control que la organización tiene con su personal, si están pendientes de cada actividad que realizan, además si las políticas y normas son bien definidas y alcanzable para el personal.

Relación trabajo – empleado: para Robbins y Judge (2013) la relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, “pues es necesario que exista una buena relación ya que gracias a ello se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con un mismo espíritu, siempre buscando el éxito de la organización” (p. 23)

- ***Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:*** es importante que las personas se relacionen con su puesto de trabajo, pues de ese modo alcanzar las metas no será una obligación sino pasión, por ello es importante que el personal sea designado al puesto que desarrolle su potencial.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación por conveniencia: El presente estudio fue de gran relevancia y conveniencia pues permitió ofrecer una visión más amplia de la problemática que viene aquejando al personal durante mucho tiempo, asimismo se tuvo el respaldo pleno de los directivos para el desarrollo de la misma, por tanto, no se ha tenido ninguna limitación.

Justificación social: Asimismo, la investigación generó gran impacto en la vida de los trabajadores y en el desarrollo de la UGEL el Dorado, pues contribuyó a la mejor toma de decisiones frente a las dificultades que se presentan, además permitió que apliquen mejores estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y la satisfacción del personal, acción que traerá como resultado la mejora constante del desarrollo de las actividades.

Valor teórico: Por otro lado, el estudio aportó gran valor teórico, pues la evaluación de las variables se basa en la teoría de dos autores reconocidos, por tanto, se tomó los postulados de Bueno y Garrido (2012) para evaluar el desarrollo de las relaciones interpersonales, y a Robbins y Judge (2013) para evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL el Dorado.

Implicancia práctica: La investigación permitió que la institución tome en cuenta las deficiencias encontradas para mejorarlas y aprovechar las oportunidades, además contribuyo a solucionar los problemas interpersonales, de ese modo mejorar e incrementar el nivel de satisfacción laboral.

Utilidad metodológica: El presente estudio estuvo conformado por dimensiones e indicadores, de los cuales se elaboró instrumentos que permitieron recolectar información, como las encuestas a través del cual se crearon una serie de ítems, que serán revisados minuciosamente por expertos, quienes darán su visto bueno para ser aplicadas a la muestra de estudio.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

Hipótesis específicas

Hi1: Las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018, es inadecuada.

Hi2: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018, es bajo.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

Objetivos específicos

- Analizar el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

- Establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

II. METODO

2.1. Tipo de estudio

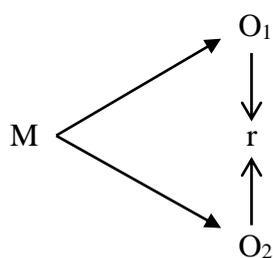
El tipo de investigación del presente estudio fue descriptivo – correlacional, ya que se describió el comportamiento de cada una de las variables y se determinó la existencia de una relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Asimismo, en cuanto a la naturaleza de la información la investigación tiene un enfoque cuantitativo pues que se analizaran datos numéricos extraídos en los instrumentos de recolección de datos (encuestas) para evaluar estadísticamente cada una de las variables establecidas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

2.2. Diseño de investigación.

De tal forma el diseño de investigación fue no experimental con carácter de caso único, ya que se evaluó las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral para luego establecer la relación entre ellas, mediante el análisis y la descripción de la realidad en su contexto natural, sin manipular las variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Esquema del diseño:



Donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Relaciones interpersonales

O₂ = Satisfacción laboral

r = Relación de las variables de estudio.

2.3. Variables, Operacionalización.

Variables:

Variable 1: Relaciones interpersonales

Variable 2: Satisfacción laboral

Operacionalización de variables

Variables I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Relaciones Interpersonales	Herramienta que la organización emplea para que la comunidad circundante, docentes, personal administrativo, de ambiente, estudiantes, padres y representantes interactúen de mejor forma. (Bueno y Garrido, 2012)	La presente investigación fue evaluada a través de un cuestionario de preguntas dirigida a los trabajadores los que a su vez dieron su percepción en cuanto a la dimensiones e indicadores que se muestra.	Relaciones Humanas	Actitud	Ordinal
				Empatía	
				Comunicación efectiva	
				Estado de ánimo	
			Relaciones sociales	Compañerismo	
				Confianza entre familias	
				Dialogo entre personas	
			Prácticas de Valores	Respeto	
				Solidaridad	
				Calidez	
				Aceptación	
				Participación	

Variables II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características. (Robbins y Judge, 2013)	La presente investigación fue evaluada a través de un cuestionario de preguntas dirigida a los trabajadores los que a su vez dieron su percepción en cuanto a la dimensiones e indicadores que se muestra.	Reto del trabajo	Identidad de la tarea	Ordinal
				Significación de la tarea	
				Autonomía	
				Retroalimentación del puesto mismo	
			Remuneraciones justas	Satisfacción con los sueldos y salario	
			Condiciones de trabajo	Oportunidad y Desarrollo de la Organización	
				Características del Trabajo	
				Supervisión	
Relación trabajo – empleado	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto				

2.4. Población, muestra, muestreo y criterios de selección.

Población:

Estuvo conformada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Local El Dorado, que según los registros del área de recursos humanos a la actualidad suman un numero de 85 colaboradores.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, ya que se ha definido que todo tiene la disponibilidad para ser encuestados, por tanto, se tomó en cuenta a 85 colaboradores.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**Técnicas:**

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta, pues mediante este se formuló una serie de preguntas directamente relacionadas a las dimensiones indicadores de las variables.

Instrumentos:

El instrumento empleado para la recolección de datos fue el cuestionario de preguntas, las que se elaboraron a partir de los indicadores de cada una de las variables expuestas, las que finalmente fueron aplicadas a la muestra establecida.

De tal forma, para la variable relaciones interpersonales se ha utilizado un cuestionario conformada por 12 preguntas correspondientes a cada uno de los indicadores, agrupadas de la misma manera en 3 dimensiones, siendo la dimensión relaciones humanas conformada por 4 preguntas (1,2,3,4), la dimensión relaciones sociales estuvo conformada por 3 preguntas (5,6,7) y la dimensión práctica de valores estuvo conformada por 5 preguntas (8,9,10,11,12); instrumento que ha tenido 5 escalas de medición, las que se calificaron de la siguiente manera: 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.

Por otro lado, para la variable satisfacción laboral se ha utilizado un cuestionario conformada por 15 preguntas correspondientes a cada uno de los indicadores, agrupadas de la misma manera en 4 dimensiones, siendo la dimensión reto del trabajo conformada por 4 preguntas (1,2,3,4), la dimensión remuneraciones justas estuvo conformada por 3 preguntas (5,6,7) la dimensión condiciones de trabajo estuvo conformada por 4 preguntas (8,9,10,11), y la dimensión relación

trabajo-empleado estuvo conformada por 4 preguntas (12,13,14,15); instrumento que ha tenido 5 escalas de medición, las que se calificaron de la siguiente manera: 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.

Validez

La validez de la investigación se determinó en base al juicio de expertos, profesionales encargados de analizar las encuestas (cuestionario) a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio.

Utilizando la técnica al juicio de experto a través del informe de opinión sobre los instrumentos de investigación científica, tomando en cuenta a especialistas como:

- Dr. Gustavo Ramírez García
- Mg. Edwin Rengifo Guerra
- Mg. Lindsay Arévalo Torres

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la investigación, se utilizó el programa SPSS 24, donde el Alfa de Cronbach estableció la fiabilidad de los instrumentos, de ese modo obtener un resultado confiable que posteriormente será analizado.

Por lo que, según el análisis de fiabilidad, para cada variable ha arrojado un Alfa de Cronbach de:

- Relaciones interpersonales = 0,962
- Satisfacción laboral = 0,970

Por lo que se determina un alto índice de confiabilidad ya que se ha obtenido índices mayores a lo esperado (0,7).

2.6. Métodos de análisis de datos.

Una vez tabuladas los datos obtenidos en los instrumentos de recolección de datos, se creó las tablas y figuras correspondiente a cada objetivo en el programa

Excel, para la cual se ha utilizado el proceso de baremación, pues al establecer un valor numérico a cada uno de las opciones de respuesta (1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre) se ha tabulado los datos de manera numérica, que tras la sumatoria de los datos por cada encuestado se ha procedido a realizar el conteo de acuerdo a la amplitud de cada intervalo establecido para calificar la variable.

Para la variable relaciones interpersonales:

CLASES	Límite inferior	Límite superior
Inadecuada	11	27
Regular	28	44
Adecuada	45	61

Para la variable satisfacción laboral

CLASES	Límite inferior	Límite superior
Bajo	14	34
Medio	35	55
Alto	56	76

Posteriormente se ha empleado el programa SPSS para establecer la correlación Rho de Spearman para dar solución al objetivo general.

2.7. Aspectos éticos.

El presente estudio tomó en cuenta las Normas APA 6ta ed. para citar y referenciar las definiciones de autores analizados respetando de tal forma los derechos de autor. Por otro lado, tras la recolección de datos se respetó la privacidad de la información levantada, pues no se pretende perjudicar a la institución.

III. RESULTADOS

OG: Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

Tabla 1

Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

		Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,796**
		N	85
Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	85

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

Fuente: procesamiento de datos SPSS

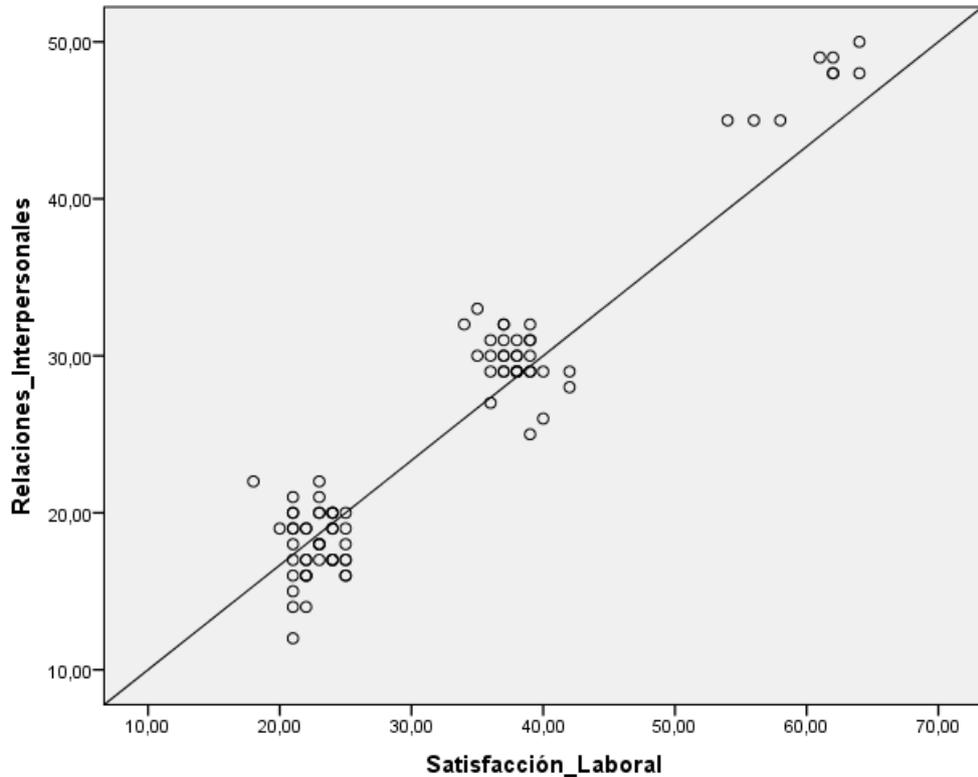


Figura 1: Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

Tal y como se muestra en la tabla y figura anterior, tras haber aplicado el coeficiente de correlación estadística Rho de Spearman a las variables relaciones interpersonales y satisfacción laboral, se logró corroborar que dichas variables en la presente investigación se encuentran fuertemente relacionadas, pues se corrobora con un coeficiente de correlación de 0.796 y un nivel de significancia de 0,000, por lo que se logra rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual infiere que “las relaciones interpersonales se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018”.

O_{EI}: Analizar el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

Tabla 2

Relaciones interpersonales en la UGEL el Dorado.

		Frecuencia	Porcentaje
Relaciones Humanas	Inadecuada	45	53%
	Regular	33	39%
	Adecuada	7	8%
	Total	85	100%
Relaciones sociales	Inadecuada	49	58%
	Regular	29	34%
	Adecuada	7	8%
	Total	85	100%
Prácticas de Valores	Inadecuada	46	54%
	Regular	31	36%
	Adecuada	8	9%
	Total	85	100%

Fuente: elaboración propia

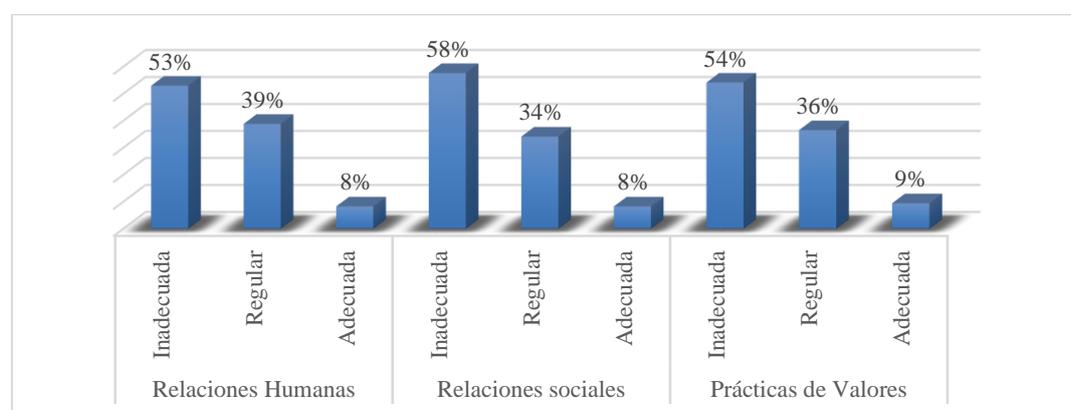


Figura 2: Relaciones interpersonales en la UGEL el Dorado.

Tal y como se aprecia en la tabla y gráfico las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín en el periodo 2018, se viene desempeñando de manera deficiente, ya que los pilares en los que se sustenta dicha variable no están siendo adecuadamente gestionados, es así que en cuanto al aspecto de las relaciones humanas (53% inadecuada, 39% regular y 8% adecuada), se logró identificar que a pesar de que los colaboradores cuentan con la actitud y estado de ánimo para el establecimiento de buenas relaciones humanas, estos no cuentan con una comunicación efectiva, ya que las labores son muy individualistas, y el trabajo en equipo no es muy común, asimismo no poseen herramientas que les permitan mejorar dicha comunicación, así también el nivel de empatía presente en los colaboradores no es muy alto, ya que cada uno se interesa por su propio bienestar y es indiferente al del resto del grupo.

Así también en cuanto al aspecto relacionado con las relaciones sociales (58% inadecuada, 34% regular y 8% adecuada), se logró identificar que a pesar de existir un nivel de confianza aceptable entre todos los miembros del equipo en términos laborales y de seguridad, lo que ha establecido los inicios de lo que se puede llamar compañerismo, este compañerismo no existe en términos de equipo de trabajo y camaradería, ya que como se mencionó anteriormente las labores son muy individualistas y el diálogo entre los colaboradores solo se ciñe netamente a aspectos laborales de importancia para el logro de las metas individualistas.

Finalmente, en cuanto a la práctica de valores (54% inadecuada, 36% regular y 9% adecuada) a pesar de que todos estos existen en la institución, algunos como la participación y solidaridad no se dan de manera intensa, ya que la gran mayoría solo participa en caso de que le sea de importancia para su puesto o se le designe, por lo que no se podría hablar de un nivel de solidaridad elevado, sino más bien de un nivel de solidaridad direccionado hacia los aspectos básicos.

OE2: Establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.

Tabla 3

Satisfacción laboral de los colaboradores en la UGEL el Dorado.

		Frecuencia	Porcentaje
Reto del trabajo	Bajo	8	9%
	Medio	30	35%
	Alto	47	55%
	TOTAL	85	100%
Remuneraciones justas	Bajo	46	54%
	Medio	35	41%
	Alto	4	5%
	TOTAL	85	100%
Condiciones de trabajo	Bajo	44	52%
	Medio	33	39%
	Alto	8	9%
	TOTAL	85	100%
Relación trabajo – empleado	Bajo	47	55%
	Medio	31	36%
	Alto	7	8%
	TOTAL	85	100%

Fuente: elaboración propia

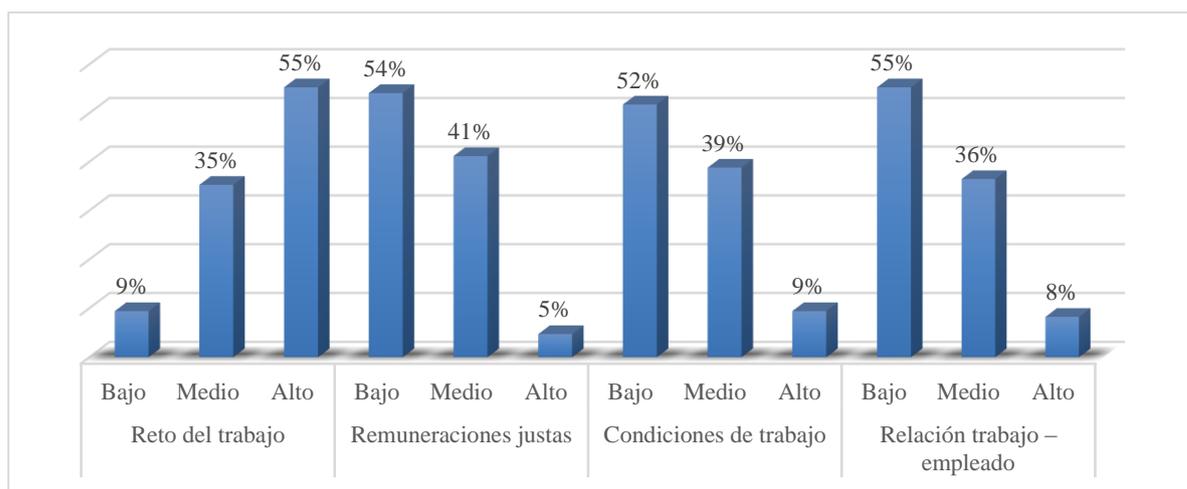


Figura 3: Satisfacción laboral de los colaboradores en la UGEL el Dorado.

La tabla y figura anterior muestran las deficiencias existentes en términos de la Satisfacción laboral de los colaboradores en la UGEL el Dorado, ya que por características propias de la variable (lo que abordan muchos autores como Camacaro, Chuquimez y Manchay, los cuales plantean la gran dificultad de satisfacer plenamente a los colaboradores) y algunas deficiencias en la gestión de la variable, esta presenta muchas más deficiencias debido a que existen varios puntos con los que los colaboradores no se encuentran plenamente satisfechos tal y como se detalla a continuación:

En cuanto a la dimensión reto del trabajo(9% bajo, 35% medio y 55% alto), la gran mayoría menciona estar satisfecho, ya que estos mencionaron que si se identifican con la tarea realizada y que esta significa mucho para ellos en términos laborales y de vida, asimismo mencionaron que su labor les brinda cierto grado de retroalimentación, lo que les incentiva a seguir desarrollando su labor con interés, sin embargo estos también mencionaron que su nivel de autonomía no es lo que ellos desearían, ya que la mayoría de las labores del puesto se hacen en base a los que los directivos deciden y el margen para maniobrar es muy bajo.

Así también tras la consulta a los colaboradores, se logró identificar que la gran mayoría de estos no se encuentran satisfechos con las remuneraciones recibidas (54% bajo, 41% medio y 5% alto) y consideran que, en comparación con la exigencia de las labores desempeñadas, el salario les resulta poco motivador, y que además las políticas de acenso muchas veces no van de acorde con las competencias y habilidades del personal.

Finalmente, en cuanto a las condiciones laborales (52% bajo, 39% medio y 9% alto), se logró identificar que muchos de los colaboradores no se encuentran muy a gusto con este, ya que, tras aplicación de la encuesta, la gran mayoría mencionó que su puesto no les brinda muchas oportunidades y desarrollo dentro de la organización, ya que consideran que su labor no es reconocida por la sociedad y pasa desapercibida para casi todos, así también mencionaron que a pesar que la labor realizada no implica mucho esfuerzo físico ni mental, este se

encuentra cargado de altos niveles de estrés laboral, lo que representa un nivel de ansiedad y desazón elevados, asimismo la gran mayoría de los colaboradores mencionaron que el nivel de supervisión y control de las labores en ocasiones se torna muy ardua, lo cual afecta y aumenta aún más el nivel de estrés laboral de cada uno de ellos.

Sin embargo, mencionaron que la compatibilidad con sus puestos (55% bajo, 36% medio y 8% alto) en algunos casos no es la adecuada, ya que sus labores no se adaptan de buena manera a las características individuales, por lo que se presume deficiencias en la gestión del conocimiento.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto a las relaciones interpersonales, en la investigación, se logró identificar que esta presenta algunas deficiencias en cuanto a aspectos relacionados con la empatía, ya que en las labores realizadas los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado son poco empáticos con sus demás compañeros, esto podría deberse en gran medida a la complejidad del concepto en sí, ya que según menciona Bueno y Garrido (2012), esta se entiende como “la intención que tiene un colaborador por comprender los sentimientos y emociones de otra persona, a fin de experimentar de forma objetiva y racional su realidad” (p.45). y es allí donde radica la dificultad de aplicar este concepto en el ámbito laboral, en entender los sentimientos y emociones de la otra persona, puesto que esto resulta fácil de explicar más se complica en desmedida al momento de llevarlo a la práctica, tal y como lo menciona Bolaños (2015) en su investigación Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de Conflictos Administrativos Educativos, en cual indica que la misticidad del concepto empatía hace que este resulte casi imposible de medir dentro de las relaciones interpersonales.

Así también en la investigación, se logró identificar que existen deficiencias en cuanto a la aplicación de estrategias para la comunicación efectiva, ya que la mayoría de los encuestados mencionaron que no existe una adecuada coordinación entre colegas de las labores realizadas, lo cual muchas veces causa problemas en las relaciones laborales y en el cumplimiento de los objetivos diarios, es así que tras un ahondamiento en la investigación con los encuestados, se logró identificar que esto se debe a que la institución no ha capacitado adecuadamente a sus colaboradores, en dichas estrategias, así también la institución no cuenta con las herramientas adecuadas para una comunicación efectiva, lo cual es corroborado por Wiemann (2011) en su libro “La comunicación en las relaciones interpersonales”, en el cual hace una comparación entre la vida del matrimonio y la vida laboral y en el cual menciona que al igual que en la relación de pareja uno de los principales requisitos para contar con buenas relaciones interpersonales en una organización es el mantenimiento de una comunicación constante y efectiva, ya que esto permitiría que todos se encuentren informados de como se bienen desarrollando cada una de las actividades y como un colaborador

puede complementar la labor de su colega y de este modo lograr una labor mucho mas pulida a la individual.

Asì tambien en el estudio se logrò corroborar que la variable satisfacciòn laboral, presentaba cierto nivel de deficiencias, ya que aspectos como la remuneraciòn no son muy bien percibidas por los colaboradores, ya que la gran mayoría considera que el salario percibido no es el justo en comparaciòn con la labor realizada en la instituciòn ; debido a que este problema siempre està presente en gran cantidad de organizaciones, se ha convertido en un factor ampliamente analizado por autores como Camacaro (2016) en el cual menciona “la remuneraciòn resulta un factor poco usado en estos días por las organizaciones como motivador laboral, ya que el colaborador al verse con un sueldo mayor, tiende a mejorar y por ende a incrementar su costo de vida, por lo cual su nuevo sueldo le sera insuficiente como el anterior, formdo asi un circulo vicioso de aumentos y descontento con el nuevo salario que no tiene fin”, es por ello que el autor recomienda el uso de estrategias de motivaciòn diferentes a las remunerativas (como las oportunidades de desarrollo organizacional, autonomìa laboral, actividades de confraternizaciòn,entre muchas otras) que tiene un efecto mucho mas beneficioso en la satisfacciòn laboral. Esto quizás deberìa tomarse en cuenta en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado ya que factores como los mencionados anteriormente podrían motivar de mejor manera a los colaboradores y por lo tanto incrementar el nivel de satisfacciòn laboral, creándose una situaciòn favorable para la instituciòn, además que indispensable no fallar o retrasar los pagos de los trabajadores, pues ellos cuentan con dicho importe monetario para cubrir sus gastos diarios.

Finalmente en cuanto a la relaciòn trabajo empleado, se identificó algunas deficiencias en la gestiòn del conocimiento y selecciòn de personal en la organizaciòn, esto debido principalmente a que a pesar de tratarse de una intituciòn que forma parte de la UGEL (la cual es ampliamente reconocida), la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado carece de la adecuada gestiòn que otras de mayor tamaño poseen, es por ello que se deberìa tener en cuenta un proceso de capacitaciòn para los colaboradores ya que en algunos casos no existe compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo, esto es corroborado por la investigaciòn realizada por Peña, Díaz y Carrillo (2015), en la que tras haber identificado incompatibilidad entre personalidad del colaborador y

puesto de trabajo, entre sus acciones propuestas, esta la de implementar un programa de capacitación y adecuación del empleado al puesto laboral, es así que tras dicha implementación, se obtuvo como resultado que los colaboradores lograron moldear en cierta medida su personalidad a los requerimientos de su labor a fin de que esta les resultara mucho más fácil.

V. CONCLUSIÓN

- 5.1.** Las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado, se viene desarrollando de manera deficiente, esto debido a que existen una comunicación interna poco efectiva, existe un elevado nivel de individualismo laboral y un bajo nivel de participación en las distintas actividades realizadas por la institución.

- 5.2.** Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado, esto debido a que los colaboradores perciben que poseen un muy bajo nivel de autonomía en su puesto laboral, no se encuentran satisfechos con el salario percibido, existe un elevado nivel de supervisión y en algunos casos existe incompatibilidad entre la personalidad del colaborador y el puesto de trabajo.

- 5.3.** Se logró comprobar que existe un elevado nivel de correlación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado, es decir que las primeras tienen un fuerte impacto en la satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Se recomienda al jefe de recursos humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado elaborar e implementar un plan de comunicación interna y programas de comunicación efectiva para la institución, ya que esta es una de las principales causas que las relaciones interpersonales no estén bien.

- 6.2.** Se recomienda la implementación de actividades integradoras por lo menos una vez al mes a fin de mejorar los vínculos afectivos entre los colaboradores y estimular a una mejor comunicación interna y la participación activa entre todos los que conforman dicha institución.

- 6.3.** Se recomienda elaborar e implementar un plan en el cual se plasme nuevos modelos de motivación diferentes al monetario a fin de mejorar la satisfacción laboral, asimismo brindar un mayor nivel de autonomía en el puesto de trabajo a fin de lograr que los colaboradores no se encuentren muy abrumados.

VII. REFERENCIAS

- Beiza, A. (2012). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica Nacional*. (Tesis de pregrado), Universidad de Carabobo, Valencia, España. Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf?sequence=4>
- Bisquerra, R. (2013). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona, España: Praxis, Wolters Kluwer.
- Bolaños, J. D. (2015). *Relaciones Interpersonales Docentes y manejo de Conflictos Administrativos Educativos*. (Tesis de pregrado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Bueno, M., y Garrido, M. (2012). *Relaciones interpersonales en la educación*. Mexico: Piramide.
- Camacaro, R. (2016). *Satisfacción Laboral*. Obtenido de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
- Chiang, M., Martín, M. J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (2da ed.). Madrid, España: R. B. Servicios Editoriales S.L.
- Chuquimez, E., y Manchay, A. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, Hospital Iquitos César Garayar García – Iquitos. Mayo – Diciembre 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2454/TP_ENF_00166_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, K. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (11a ed.). México: McGraw Hill interamericana.
- Elliot, J. (2013). *Steve Jobs. El líder de Apple: Lecciones gerenciales de un genio controvertido*. México, D.F: Aguilar.
- Gibson, J., Ivancevich, J., y Donnelly, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* (10a ed.). Santiago de Chile, Chile: McGraw-Hill Interamericana.

- Gonzales, J. (2010). *Relaciones Interpersonales*. Bogota, Colombia: Manual Moderno.
Obtenido de <http://cdjbv.ucuenca.edu.ec/ebooks/librosyrev/107810.pdf>
- Hernandez, H. (2015). *Relaciones interpersonales y su relacion con el manejo de conflictos en el area de teosreria del a Municipalidad distrital de Morales*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). Méxoco DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Laza, M. (9 de Enero de 2016). Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores. *Optimiza la eficiencia de tu empresa*. Obtenido de <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>
- López, S., Domínguez, M., y Machado, I. (2014). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del Centro Educativo de Nuevo Chorrillo*. (Tesis de maestría) Universidad Cristiana de Panamá, Vista Alegre, Panamá. Recuperado de <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- Morales, J. L. (2016). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Panta, E. D. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.
- Peña, M. C., Díaz, G., y Carrillo, A. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Coahuila, México.
- Pymex. (21 de Setiembre de 2013). *Las mejores empresas para trabajar en el Perú – Parte 1*. Pymex. Obtenido de <https://pymex.pe/pymes/historias-de-exito/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-el-peru-parte-1>
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta ed.). México: Pearson Educación.

- Sisa, A. (2013). *La relaciones interpersonales y su incidencia en el clima organizacional*. Ambatos. Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7269/1/FCHE-PSI-56.pdf>
- Torres, J. (2015). *Factores sociales y Laborales las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro Red, centro de Salud ciudad de Dios, Guadalupe, 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1578/TORRES%20URBIN A%20Jhon%20Jairo%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, L. I. (2015). *Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015*. (Tesis de pregrado) Universidad César Vallejo Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/863/vasquez_jl.pdf
- Wiemann, M. (2011). *La comunicacion en las relaciones interpersonales* . España: UOC.

ANEXOS

Título: Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín – 2018

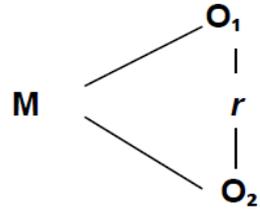
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el desarrollo de las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018. • Establecer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi1: Las relaciones interpersonales en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018, se desarrollan de manera inadecuada.</p> <p>Hi2: El nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018, es bajo.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La técnica empleada en la presente investigación será la encuesta, pues mediante este se formularon una serie de preguntas directamente relacionadas a las dimensiones indicadores de las variables.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>El instrumento empleado para la recolección de datos fue el cuestionario de preguntas, las que se elaboraron a partir de los indicadores de cada una de las variables expuestas, las que finalmente fueron aplicadas a la muestra establecida.</p>
Diseño de la Investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones	

Tipo de investigación

Descriptiva - Correlacional.

Diseño

No experimental



Donde:

M: Muestra del estudio

V1: Relaciones interpersonales

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables

Población:

Estará conformada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Local El Dorado, que según los registros del área de recursos humanos a la actualidad suman un número de 85 colaboradores.

Muestra:

La muestra estará conformada por la totalidad de la población ya que se ha definido que todo tiene la disponibilidad para ser encuestados, por tanto, se tomará en cuenta a 85 colaboradores.

Variables I	Dimensiones
Relaciones Interpersonales	Relaciones Humanas
	Relaciones sociales
	Prácticas de Valores

Variables II	Dimensiones
Satisfacción Laboral	Reto del trabajo
	Remuneraciones justas
	Condiciones de trabajo
	Relación trabajo – empleado

Instrumentos de recolección de datos

RELACIONES INTERPERSONALES-ENCUESTA

La presente encuesta se realiza con la finalidad de analizar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la UGEL el Dorado. A continuación, se presenta una serie de interrogantes para las cuales tienen diferentes respuestas.

Intrusiones: Lea determinadamente cada pregunta y coloque una X debajo de la variante que más se adecue a su caso. Teniendo las escalas siguientes:

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

RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Ítems	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Actitud						
1	¿Considera que el colaborador muestra una actitud positiva al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
Empatía						
2	¿Considera que el colaborador se pone en el lugar de otra persona, a fin de comprender su comportamiento o sentimiento?	1	2	3	4	5
Comunicación efectiva						
3	¿El colaborador se comunica con lo demás de manera clara y entendible?	1	2	3	4	5
Estado de ánimo						
4	¿Considera que el colaborador mantiene un estado de ánimo positivo y agradable?	1	2	3	4	5
Compañerismo						
5	¿Cree que el colaborador muestra una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
Confianza entre familias						
6	¿Considera que la conducta o comportamiento del colaborador genera confianza?	1	2	3	4	5
Dialogo entre personas						
7	¿EL colaborador esta siempre predispuesto a entablar un dialogo de cualquier tema?	1	2	3	4	5
Respeto						
		1	2	3	4	5

8	¿Considera que el colaborador muestra ser respetuoso con sus compañeros y jefe?					
Solidaridad		1	2	3	4	5
9	¿Cree que el colaborador es solidario con sus compañeros?					
Calidez		1	2	3	4	5
10	¿Considera que el colaborador es cordial con sus compañeros durante las actividades que realizan?					
Aceptación		1	2	3	4	5
11	¿El personal recibe críticas y opiniones sin mostrar molestia o disgusto?	1	2	3	4	5
Participación		1	2	3	4	5
12	¿El personal participa activamente en reuniones y actividades que realice la institución?	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS!!!

SATISFACCIÓN LABORAL-ENCUESTA

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información correspondiente al desarrollo de investigación de un proyecto de tesis en el cual se pretende evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores de la UGEL el Dorado. En este sentido agradecemos de antemano honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por la investigación.

Instrucciones: Responder a las siguientes preguntas marcando con (x) de acuerdo a su criterio, con relación a la escala que aquí se presenta:

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

SATISFACCIÓN LABORAL						
N°	Ítems	ESCALAS DE MEDICIÓN				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Identidad de la tarea						
1	¿Se ejecuta una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible?	1	2	3	4	5
Significación de la tarea						
2	¿El puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo?	1	2	3	4	5
Autonomía						
3	¿El puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello?	1	2	3	4	5
Retroalimentación del puesto mismo						
4	¿El desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que Ud. obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación?	1	2	3	4	5
Satisfacción con los sueldos y salario						
5	¿La remuneración que percibe es adecuada a las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
6	¿Las políticas de ascenso van de acorde con las competencias y habilidades que Ud. demuestra en su puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Considera que es satisfactorio la remuneración, los incentivos y la gratificación a cambio de su labor?	1	2	3	4	5
Oportunidad y Desarrollo de la Organización						
8	¿La Institución le ofrece la oportunidad para seguir superándose profesionalmente?	1	2	3	4	5

9	¿La institución se preocupa por el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores?	1	2	3	4	5
Características del Trabajo						
10	¿Considera que el trabajo se encuentra debidamente organizado y estructurado por la institución?	1	2	3	4	5
Supervisión						
11	¿Son adecuadas las políticas y formas de supervisión implantadas en la institución?	1	2	3	4	5
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto						
12	¿La institución designa sus funciones de acuerdo a sus capacidades y conocimientos?	1	2	3	4	5
13	¿La institución realiza evaluación de las competencias laborales, para designarle el puesto adecuado?	1	2	3	4	5
14	¿Se analizan las cualidades del personal para designarle un puesto?	1	2	3	4	5
15	¿Recibe Ud. la capacitación suficiente para mejorar su personalidad y se adapte con facilidad con a su puesto?	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS!!!

Validación de instrumentos



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado- San Martín- 2018." del autor Ivette Ramírez Alvarado, estudiante del Programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 60 participantes del proceso de investigación, que se aplicará entre 11 y 12 de octubre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 28 de setiembre, de 2018



Dr. Gustavo Ramírez García
DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo.
 Institución donde labora : Docente UCV
 Especialidad : Metodólogo
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Relaciones Interpersonales.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 (Buena)

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018



 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo.

Institución donde labora : Docente UCV

Especialidad : Metodólogo

Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Satisfacción Laboral

Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable y a su vez las categorías investigativas son calibradas

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3 (Buena)

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018


 Dr. Gustavo Ramírez García
 DNI. 01109463

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado-San Martín-2018" del autor Ivette Ramírez Alvarado, estudiante del Programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 60 participantes del proceso de investigación, que se aplicará entre 11 y 12 de octubre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 05 de octubre, de 2018


.....
Mg. Edwin Rengifo Guerra
DNI: 43980819

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rengifo Guerra Edwin.
 Institución donde labora : Institución Francisco Izquierdo Ríos
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Relaciones Interpersonales.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es aplicable por las que las dimensiones, indicadores e ítems son coherentes

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 05 de octubre de 2018



Mg. Edwin Rengifo Guerra
 DNI: 43980819

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rengifo Guerra Edwin.

Institución donde labora : Institución Educativa Francisco Izquierdo Ríos

Especialidad : Mg. En Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Satisfacción Laboral

Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las categorías investigadas, las dimensiones son coherentes con los indicadores, por lo que los instrumentos son aplicables.

 PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

Tarapoto, 05 de octubre de 2018



Mg. Edwin Rengifo Guerra
DNI: 43980819

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado-San Martín-2018" del autor Ivette Ramírez Alvarado, estudiante del Programa de estudio de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 60 participantes del proceso de investigación, que se aplicará entre 11 y 12 de octubre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 05 de octubre, de 2018



Mg. Lindsay Arévalo Torres
DNI: 01127335

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Torres Lindsay.
 Institución donde labora : Empresario Independiente
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Relaciones Interpersonales.
 Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 05 de octubre de 2018


 Mg. Lindsay Arévalo Torres
 DNI: 01127335

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Torres Lindsay.
 Institución donde labora : Empresario Independiente
 Especialidad : Mg. En Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Ivette Ramírez Alvarado.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.6

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APLICATIVO

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 05 de octubre de 2018


Mg. Lindsay Arévalo Torres
DNI: 01127335

Índice de confiabilidad

Variable: Relaciones Interpersonales

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	85	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	12

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
RI1	23,51	76,443	,826	,958
RI2	23,47	78,204	,791	,959
RI3	23,44	78,344	,778	,959
RI4	23,45	77,345	,800	,959
RI5	23,41	77,483	,789	,959
RI6	23,41	75,555	,843	,958
RI7	23,33	77,152	,806	,959
RI8	23,35	77,922	,813	,958
RI9	23,34	75,513	,834	,958
RI10	23,38	77,357	,808	,959
RI11	23,41	77,578	,795	,959
RI12	23,33	78,747	,803	,959

Variable: Satisfacción Laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	85	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	85	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	15

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
SL1	30,16	127,187	,844	,967
SL2	30,15	127,845	,821	,967
SL3	30,21	132,883	,767	,968
SL4	30,16	128,663	,817	,967
SL5	30,16	129,806	,807	,967
SL6	30,14	130,813	,797	,968
SL7	30,25	130,736	,803	,968
SL8	30,14	129,313	,812	,967
SL9	30,21	131,859	,808	,968
SL10	30,19	129,107	,814	,967
SL11	30,06	128,746	,841	,967
SL12	30,27	129,843	,821	,967
SL13	30,21	130,145	,795	,968
SL14	30,25	127,855	,829	,967
SL15	30,20	129,686	,801	,968

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE EL DORADO

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

**DIRECTORA DE UGEL EL DORADO
DRA. MARIA CAROLINA PEREZ TELLO**

El que suscribe, DRA. MARIA CAROLINA PEREZ TELLO, otorga la presente carta de autorización para ejecución de instrumentos de investigación tesis para maestría de:

Ivette Ramírez Alvarado, estudiante de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, con código de matrícula 4000020883, identificada con DNI N °44480461.

Quién ha sido facultada ha realizado la ejecución de investigación " **Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018** ", bajo mi supervisión y supervisión del responsable de Recursos Humanos, durante los meses Octubre a Noviembre del 2018.

La tesista Ivette Ramírez Alvarado realizó su ejecución de sus instrumentos de investigación, mostrando su eficiencia, puntualidad, responsabilidad y buena formación académica.

Se otorga la presente constancia para fines que la interesada considere conveniente.

San Jose de Sisa, 30 de Noviembre del 2018



Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ramírez Alvarado, Ivette

D.N.I. : 44480461

Domicilio : Jr. Antonio Raymondi 245

Teléfono : Fijo : Móvil : 986612171

E-mail : ramirez.alvarado.ivette@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramírez Alvarado Ivette

Título de la tesis:

Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado-San Martín-2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 07 de febrero del 2019

Informe de originalidad

feedback studio | TESIS

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA
Dr. Ivette Ramirez Alvarado

ASESOR
Dr. Gustavo Ramirez Garcia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO - PERÚ

2018

0 / 0

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 30

- repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet 3 %
- Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 16 2 %
- scb2e1e27b268cc99 jl... Fuente de Internet 2 %
- Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 2 %
- Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante 2 %
- Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 10 2 %
- prezi.com Fuente de Internet: 12 URL 2 %
- esdocs.com Fuente de Internet: 2 URL 2 %
- Entregado a Universida... Trabajos del estudiante: 9 trabajos 2 %

Excluir fuentes

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 54 | Numero de palabras: 11359

Acta de aprobación de originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. GUSTAVO RAMÍREZ GARCIA, ha revisado la tesis del estudiante **Br. IVETTE RAMÍREZ ALVARADO** titulada **“Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Dorado-San Martín-2018** constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de febrero del 2019



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 **DNI. 01109463**
CPPe. 0348647

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ivette Ramírez Alvarado

INFORME TITULADO:

“Relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Unidad de Gestión Educativa Local el Dorado - San Martín - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por unanimidad


Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO